قوة الشخصية

معرفة وتطوير ومهارات



بسم الله الرحمن الرحيم

الطبعة الأولى

١٤٣٠هـ - ٢٠٠٩م

قوة الشخصية

معرفة وتطوير ومهارات

تأليف

المهندس عبد الستار كريم المرسومي

خبير في التنمية

abdulsattarkareem@yahoo.com

دار النهضة

الإهداء

إلى أولئك الذين
ذاقوا مرارة الغربة
وأضنتهم أوجاع
البعد عن الوطن

تنويه

عزيزي القارئ . .

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته . .

قبل أن تبدأ بقراءة هذا الكتاب وقبل أن تُقلِّب صفحاته أود أن ألفت نظرك لأمر مهم حري أن تأخذ به، هو أن هذا الكتاب فيه شيء مختلف . .

أرجو منك فضلاً لا أمراً أن تذهب الآن وتقرأ خاتمة الكتاب وهو عنوان تجده في آخر صفحات من هذا الكتاب، ربما ستسأل: ولماذا ؟ أقول هو الأمر كذلك اقرأ خاتمة الكتاب ثم عد إلى هنا واشرع بالقراءة، عندها ستكتشف المغزى بعد قراءتك للكتاب بروية وتدبر إن شاء الله . . وشكراً لك على صبرك الجميل .

المؤلف



بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين، سيدنا وحبيبنا محمدﷺ وعلى آله وأصحابه أجمعين وبعد:

فإن الإنسان قد خلق من أجل وظيفة عظيمة وراقية، وهذه الوظيفة بشطرين؛ أولهما: أن يكون الإنسان عبداً خالصًا لله سبحانه وتعالى، وثانيهما: أن يكون الإنسان خليفة الله في أرضه لقوله تعالى: ﴿وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ﴾ [الذرايات:٥٦]. وقوله جل في علاه: ﴿وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً﴾ [البقرة: ٣٠].

ولما كانت العبودية والخلافة وظيفتين كبيرتين بل وكبيرتين جداً فإنهما تحتاجان إلى بناء شخصية من نوع خاص وبمواصفات نوعية خاصة وكلما كان الإنسان عبداً جيداً، كانَ خليفةً ناجحاً وموفقاً وهذا ربط قديم وحقيقي وصحيح، فكل الناجحين بهذه الوظيفة نجاحاً باهراً قد جمعوا بين الشطرين، فهذا رسول الله محمد ﷺ، وهذا نبي الله داود عليه السلام، وولده نبي الله سليمان عليه السلام أمثلة حقيقية لذلك فإن قيل: هؤلاء أنبياء قد خصَّهم الله جل في علاه بمميزات لا يطيقها بقية البشر فنقول: ومن البشر من نجح بهذه الوظيفة غير الأنبياء، ومنهم صلاح الدين الأيوبي ذلك الفاتح الكبير وغيره.

وما يزال الإنسان يكدح في حياته لمواجهة تحديات هذه المرحلة المعقدة والصعبة جداً من حياة البشرية، والهدف من ذلك أن يكون خليفة متميزاً، ووفق هذا المنظور فهو يحتاج لبناء شخصية قوية ومتميزة تكون مؤهلة،

وقادرة على إنجاز متطلبات هذه الوظيفة الملقاة على عاتقه ..

سيشرح هذا الكتاب وبطريقة جديدة بعض الصفات التي يجب أن يتحلى بها الإنسان ليصل لهذا المراد، ثم إنه يؤصل لهذه المواصفات من ذلك المنهج العظيم والنبع المعين، ألا وهو الدين الإسلامي الحنيف..

والصفات التي أخذ الكتاب بإيضاحها هي بمثابة الأدوات اللازمة له للرقي والتقدم وهذه المواصفات لا تتعلق بالأمور المتعلقة بالشخصية فقط وإنما عرَّج على بعض المهارات اللازمة له حين يعمل مع فريق، حيث وضع الكتاب تأصيلا لما يجب أن يكون هو بنفسه، وأين يكون موقعه من الآخرين، وما موقف الآخرين منه، ومن ذلك فنُ التفاوض الذي يفتقر إليه عامة الناس.. ثم إن الكتاب تدخل لوضع حلول لكثير من المشكلات التي تؤدي إلى نمو نقاط الضعف في شخصية الفرد وتجعله غير قادر على تولي المهام المكلف بها، ووضع لها الحلول المناسبة الممكنة لتشخيص مكامن الضعف وصولا للتخلص منها بشكل نهائي، وغير ذلك يضع للفرد أولويات التخطيط وكيف ومتى ولماذا يخطط..

وجاء في هذا الكتاب كيفية التعرف على الآخرين والتعامل معهم وكشف شخصياتهم وعرَّج على شرح بعض أنواع الشخصيات، وصفات كل شخصية سواء كانت إيجابية أم سلبية وأساليب مهمة للتعامل معها..

كما فصَّلتُ في الكتاب أمور الاتصال والتواصل وحجم تأثيرها في الآخرين وأنواعها، وكيف ومتى تستغل حركات الجوارح للتأثير في الآخرين، ومتى يكون تأثيرها إيجابياً ومتى يكون سلبياً..

ولقد جاء في عنوان الكتاب مضامين مهمة (المعرفة، والتطوير، والمهارات)، لأن حقيقة المعرفة هي أن ندرك الحقائق لا أن نتعلمها فحسب، وأن نتعامل معها باستجابات حية، ومدركات كلية، فبالمعرفة تنبثق الحقائق من أعماقنا ويسري إشعاعها مع نبضنا الذاتي !...

وأما التطوير الذاتي فهو أساس النمو والتقدم وهذا الأمر لا يستقيم إلا مع التخطيط، والبذل والعطاء، والتجديد، وأما المهارات المقصودة والمطلوبة فهي تلك الإمكانات والصفات الإيجابية العالية التي تؤهل الشخص للتميز، ويقصد بها كل المهارات الحياتية وليس شيئاً على وجه التحديد..

وعلى العموم هو جهد متواضع سعيت لأن ينتفع المسلمون به في إطار ما يعرف بالتنمية البشرية التي يتعامل معها ملايين البشر هذه الأيام ونحن نحتاج لذلك لسمو الهدف الذي نسعى إليه، أسأل الله أن أنال الأجر في ذلك وأن يسددني ربي سبحانه وتعالى ليكون هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم ويتجاوز عني إن أخطأت أو عجزت في موضع ما فهو ولي ذلك والقادر عليه..

وأجد أنه لا بد من كلمة شكر أوجهها إلى الأستاذ محمد علي سلوم مدير دار النهضة للطباعة والنشر لصبره وجهوده المبذولة في إخراج الكتاب بهذه الصورة. .

سبحان ربك رب العزة عما يصفون وسلام على المرسلين والحمد لله رب العالمين..

الفقير إلى الله تعالى
عبد الستار كريم المرسومي
١٤٣٠ هجرية
٢٠٠٩ ميلادية



مدخل

> يقول ابن خلدون رحمه الله في مقدمته: "إن المغلوب مولع أبداً بالاقتداء بالغالب".

أن يكون الإنسان قوي الشخصية فذلك أمر يطلبه الجميع ويتمناه الجميع، ولكن هل حقق الجميع هذه الأمنية المهمة ؟

الجواب.. بالطبع لا، فإننا نرى على أرض الواقع مستويات متباينة من البشر من حيث قوة الشخصية أو ضعفها؛ منهم من فرض نفسه وحجز لها مكاناً متميزاً بين الجموع الهائلة، ومنهم من كان إذا حضر لا يُعرف، وإذا غاب لا يُفتقد، وهذا التباين يعزى لأسباب كثيرة سنأتي على ذكرها في سطور صفحات هذا الكتاب، والأمر في هذا المجال لا يكون إما أبيض أو أسود، بل إن هناك مستويات ودرجات ومراتب تتغير وتتباين من إنسان لآخر وفقاً لنوع وحجم المهارات المتوفرة التي يعمل الإنسان على تطويرها من أجل الارتقاء بشخصيته؟ ومشكلة الإنسان منذ القدم تكمن في عدم معرفته لحقيقة شخصيته وما فيها من مواطن لقوى كامنة بداخله وكذلك ما فيها من نقاط ضعف، مما يوقعه في فخ عدم تقدير الذات وصولاً إلى استمكان شعور الضعف ثم الفشل أو الإخفاق وربما الضياع، والقليل من البشر من استطاع حل لغز شخصيته وفك شفرتها فنجح نجاحاً باهراً وارتقى بها عالياً، في حين تحير الكثيرون وتاهوا في غيبيات الشك والتردد فابتعدوا عن النجاح وربما انهارت حياتهم دون أن يستطيعوا إسعافها..

ويرى بعض الناس أن قوة الشخصية هي قدرة الشخص في السيطرة على الآخرين، وفرض الرأي بالقوة أو بغيرها عليهم، بينما يرى آخرون أن صاحب الشخصية القوية هو ذلك الشخص الذي يستطيع كسب المال أكثر من غيره ويصل بذلك إلى مكانة اجتماعية متميزة وبذلك يفرض نفسه على الجميع،

ويرى البعض الآخر أنَّ الشخصية القوية هي الشخصية التي تستطيع أن تتصرف بنجاح في المواقف المختلفة وتعرف كيف تدير دفة الحديث وتكون واثقة من نفسها، بينما يرى آخرون أن قوة الشخصية هي إبداء الرأي والإصرار عليه بغضِّ النظر عن مصداقيته أو أحقيته وعدم الاكتراث لردود أفعال الآخرين..

فأي من هؤلاء على صواب ؟ إذا أردنا أن نحدد إجابة منطقية وواقعية، فأن الشخصية القوية هي التي تؤمن بأنِّ قوة الشخصية ليس هبة تمنح بل هي علم، وتطوير، ومهارة، وهي التي تمتلك بعض ما اشتملت عليه الآراء الآنفة الذكر، ولكن الأهم من هذا وذاك هي الشخصية التي تستمر في النمو والتطور،فمن يملك عقلية مقفلة وموضوعة ضمن إطار واحد لا يمكنه الانفلات منه نحو التطوير والتجديد شخص ضعيف، ومن لا يستفيد من وقته، وصحته، وإمكانياته؛ ضعيف الشخصية، ومن لا يعدِّل من سلوكه السلبي ويصحح مساره باستمرار ويقلع عن أخطائه ليتحول من السلبية إلى الإيجابية، يكون ضعيف الشخصية..

فإذاً من مميزات أو عناصر قوة الشخصية هي القدرة على الاختيار السليم، والتمييز بين الخير والشر والصواب والخطأ، وإدراك الواقع الحاضر، وتوقع المستقبل، وتفهم الآخرين وحسن التعامل معهم، والمساعدة في حلول مشاكلهم، وتحمل أخطائهم..

وعلى ضوء ذلك فإن النمو والتطوير شرطان أساسيان لكي تكون الشخصية قوية ومثمرة في نفس الوقت، والحقيقة التي لا يمكن إغفالها هي أن صاحب الشخصية القوية له قوة التأثير في الآخرين، وهذه القوة تنبعث من كيانه الجسمي والنفسي مجتمعين في وقت واحد، كائناً من كان، وليس في الناس من لا يؤثر في غيره عن وعي، أو عن غير وعي وليس في الناس من لا قيمة له في نظر الذين يحيطون به، ويتعامل معهم ويتعاملون معه، فلكل

شخص تأثيرات خاصة، ولكن بدرجات متفاوتة ومن يعدم هذا التأثير فإنه ظالم لنفسه؛ ما يعني أنه وضع نفسه في مقام غير الذي يستحقه..

إن الشخصية القوية هي التي تتطور وتنمو وتتقدم إلى الأمام بشكل دائم، وذلك مصداق قول الرسول ﷺ: "الْكَيِّسُ مَنْ دَانَ نَفْسَهُ وَعَمِلَ لِمَا بَعْدَ الْمَوْتِ وَالْعَاجِزُ مَنْ أَتْبَعَ نَفْسَهُ هَوَاهَا وَتَمَنَّى عَلَى اللَّه"[1]، فلنا أن نتصور كيف هي الدعوة للتقدم والعمل ليس لأهداف تتحقق في الدنيا فحسب، بل لما بعد الموت أيضا،وذلك يتطلب محاسبة النفس ومراجعتها في كل ما تقوم به والكيس معناه (العاقل).. وقد استخدم القرآن الكريم مصطلح القوة والتي تتضمن قوة الشخصية في غير موضع من القرآن الكريم، فمن ذلك قول الله تعالى: ﴿قَالَتْ إِحْدَىٰهُمَا يَٰٓأَبَتِ ٱسْتَـْٔجِرْهُ ۖ إِنَّ خَيْرَ مَنِ ٱسْتَـْٔجَرْتَ ٱلْقَوِىُّ ٱلْأَمِينُ﴾ [القصص:٢٦]..

وفي قوله تعالى: ﴿وَيَٰقَوْمِ ٱسْتَغْفِرُوا۟ رَبَّكُمْ ثُمَّ تُوبُوٓا۟ إِلَيْهِ يُرْسِلِ ٱلسَّمَآءَ عَلَيْكُم مِّدْرَارًا وَيَزِدْكُمْ قُوَّةً إِلَىٰ قُوَّتِكُمْ وَلَا تَتَوَلَّوْا۟ مُجْرِمِينَ﴾ [هود:٥٢]..

إن قوة الشخصية مسألة لا تتحقق إلا بتوافق مجموعة من العوامل، وهذه العوامل لا تتعلق بالأمور الشخصية فحسب بل هي جزء من هذه القضية، وإنما هناك أمور أخرى منها اجتماعية ومنها خلقية ومنها اقتصادية.. منها ما يتعلق بإرادة الإنسان، ومنها ما هو خارج إرادته، ومن نافلة القول أن نذكر أن قوي الشخصية ومكتمل الأخلاق والشمائل يكثر حساده وأضداده ويكثر فيه الطعن والنقد ويلاقي ما يلاقي من بعض الأصدقاء قبل الأعداء ويكون حاله كما قال الشاعر:

وسوفَ تلقى من الأهوال ما عجزتْ عنه الجبالُ بصبر غير منخرمِ
والأقربون وكم كانوا على حسدٍ رغمَ البراهين صاروا أشرسَ الخصمِ
الحقدُ يعمي عيوناً وهي مبصرةٌ إن الحقود على سمع لفي صممِ

---

(١) رواه الترمذي (٢٦٤٧).

ثم إن الإنسان مهما سعى إلى الكمال في هذا الجانب فإنه سيبقى غير مكتمل الصفات ولكنه يحاول أن يقترب من ذلك المقام، وإن أقرب السبل لذاك المقام هو اتبّاع ما جاء في القرآن الكريم والسنة النبوية، وسبب ذلك أن الإسلام منهج إلهي، والله هو من خلق الإنسان، وبالتالي فالله سبحانه وتعالى أعلم باحتياجات الإنسان ويعلم ما ينفعه، وما يضره، وما يرفعه، وما يخفضه، وما يقويه، وما يضعفه، وما يكمل صفاته، وما يعيبه، يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿وَٱللَّهُ يَعۡلَمُ ٱلۡمُفۡسِدَ مِنَ ٱلۡمُصۡلِحِۚ وَلَوۡ شَآءَ ٱللَّهُ لَأَعۡنَتَكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٞ﴾ [البقرة: ٢٢٠]..

فالفرد يسعى جاهداً لتمام الأخلاق متوكلاً على الله، يقول الصحابي الجليل علي بن أبي طالب ﷺ، فيما ينسب إليه:

صُنِ النفسَ واحملها على ما يزينها ... تعش سالماً والقول فيك جميلُ
ولا تُرينَّ الناسَ إلا تجملاً ... نبا بك دهرٌ أو جفاك خليلُ

وعلى كل شخص أن يتجنب التقليد الأعمى وتكون له شخصيته القوية المستقلة وذلك من شأنه أن يرفع قيمته ويزيد هيبته، لأنه إن فعل ذلك (التقليد الأعمى) كأنه أقر بأنه مغلوب، يقول ابن خلدون رحمه الله في مقدمته: "إن المغلوب مولع أبداً بالاقتداء بالغالب في شعره، وزيه ونحلته، وسائر أحواله، ويرى ابن خلدون أن سبب ذلك أن النفس دائماً تعتقد الكمال فيمن سبقها وانقادت إليه، إما لنظره بالكمال بما وقر عندها من تعظيمه أو لما تغالط به من أن انقيادها ليس لغلب طبيعي إنما هو لكمال الغالب، فإذا غالطت بذلك واتصل لها حصل اعتقاداً، فانتحلت جميع مذاهب الغالب وتشبهت به، وذلك هو الاقتداء، أو لما تراه من أن غلب الغالب لها ليس بعصبية ولا قوة بأس، وإنما هو بما انتحلته من العوائد والمذاهب، وهذا راجع للأول، ولذلك ترى المغلوب يتشبه أبداً بالغالب في ملبسه، ومركبه وسلاحه في اتخاذها وأشكالها، بل وفي سائر أحواله، وانظر ذلك في الأبناء مع آبائهم كيف تجدهم متشبهين بهم دائمًا وخاصة في مرحلة الطفولة، وما ذلك إلا لاعتقادهم الكمال فيهم"..

وفي كل الأحوال فإن المُقَلَّدين في الغالب يتخلون عن أتباعهم عند اشتداد المواقف، لأن هذا التقليد لم يكن مبنياً على أسس صحيحة بل من أجل مصالح معينة، يقول الله تعالى: ﴿قَالَ ٱلَّذِينَ ٱسۡتَكۡبَرُواْ لِلَّذِينَ ٱسۡتُضۡعِفُوٓاْ أَنَحۡنُ صَدَدۡنَٰكُمۡ عَنِ ٱلۡهُدَىٰ بَعۡدَ إِذۡ جَآءَكُمۖ بَلۡ كُنتُم مُّجۡرِمِينَ﴾ [سبأ: ٣٢].



الأمور الشخصية

سعد وحلم خصلتان فيهما غنى الدهر..

تبدأ قوة الشخصية من الشخص نفسه وكل ما يتعلق به روحياً ومادياً ومن ذلك، اسمه، ثقافته، منطقه، شكله، لبسه وسلوكه، فمن أجل أن يواجه الإنسان الحياة بعود صلب وقوة وإرادة لابد أن يكون اسمه حسناً جميلاً يوافق المكان والزمان الذي يعيشه ذلك الإنسان، لا أن يكون الاسم عائقاً أمام انطلاقه في الحياة كشخص قوي وناجح، ومن وعى وهو يحمل اسماً مشيناً فعليه تغييره فوراً ولا حرج من ذلك وسيعتاد الناس على الاسم الجديد عاجلاً أم آجلاً وهو أفضل من استمرار المعاناة لفترة طويلة وربما لنهاية العمر باسم فرضته عليه تقاليد بالية أو آراء متطرفة أو عقليات متحجرة، وهذا هو السر في أنَّ النبي ﷺ قد غير أسماء بعض صحابته لأنها إما كانت تدل على التعاسة أو العبودية لغير الله أو أنها كانت قبيحة (قباحة الاسم لوحدها كافية لأن تكون سبباً في تغييره)، فقد غيرها النبي ﷺ إلى أخرى جميلة يفتخر بها صاحبها وهو يحملها .

لقد غير رسول الله ﷺ بعض الأسماء لأن هذه الأسماء لا تتفق مع المنهج الذي جاء به الإسلام من حيث يكون الإنسان خليفة الله في الأرض ويعيش فيها بسلام ويعمرها وأن الإنسان هو من أفضل المخلوقات على وجه البسيطة حيث قال تعالى: ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِيٓ ءَادَمَ وَحَمَلْنَٰهُمْ فِي ٱلْبَرِّ وَٱلْبَحْرِ وَرَزَقْنَٰهُم مِّنَ ٱلطَّيِّبَٰتِ وَفَضَّلْنَٰهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ﴾ [الإسراء: ٧٠].

فنلاحظ على سبيل المثال أن رسول الله ﷺ غيرَّ اسم عبد شمس إلى عبد الرحمن وأمر بتغيير من كان اسمه (حَزَن) أو (مُرّة) أو (حَرب) إلى آخره من الأسماء التي تخالف الفطرة أو العقيدة الإسلامية إلى أسماء تدل

على معاني السرور والفرح والارتياح وتوافق الفطرة مثل عبد الرحمن وسعيد و سهل.. إلخ.

ومن تأمّل معاني السنة وجد أن معاني الأسماء مرتبطة بمسمياتها حتى كأن معانيها مأخوذة منها، وكأن الأسماء مشتقة منها، فقد روى نَافِعٌ أَنَّ رَسُولَ اللَّه ﷺ قَالَ عَلَى الْمِنْبَرِ: "غفَارُ غَفَرَ اللَّهُ لَهَا، وَأَسْلَمُ سَالَمَهَا اللَّهُ، وَعُصَيَّةُ عَصَتِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ"[١]، وهذا يدل على تأثير الأسماء في مسمياتها، فعن سعيد بن المسيب عن أبيه عن جده قال:"أتيت النبيَّ ﷺ فقال: ما اسمك؟ قلت: حَزن، قال: أنت سهل، قلت: لا أغيّر اسماً سماني به أبي. قال ابن المسيب: فما زالت تلك الحزونة فينا بَعدُ"[٢].

ولما وقفت حليمة السعدية على عبد المطلب جد رسول الله ﷺ قال لها:

- من أين أنت؟
- قالت: من بني سعد.
- قال: ما اسمك؟
- قالت: حليمة.
- قال: بخ بخ، سعد وحلم خصلتان فيهما غنى الدهر..

وعن عمر بن الخطاب ﷺ أنه قال لرجل:

- ما اسمك؟
- قال: جمرة.
- قال: ابن من؟
- قال: ابن شهاب.
- قال: ممن؟

---

(١) رواه البخاري (٣٥١٣).

(٢) رواه البخاري (٦١٩٠).

- قال: من الحرقة.
- قال: أين مسكنك؟
- قال: بحرة النار.
- قال: بأيها؟
- قال: بذات لظى.
- قال: أدرك أهلك فقد احترقوا..

> التقليد الأعمى يكون سبباً مباشراً في ضعف الشخص ونفور الناس ممن يفعل ذلك الفعل وتكون النتائج على عكس ما يتمناه.

ومن الأمور الشخصية الأخرى المتعلقة بقوة الشخصية للفرد ما يلبسه الإنسان وكذلك طريقة اللبس وكل ما يتعلق بثيابه ومظهره الخارجي، فنرى مع تقدم الزمن وتغير أعراف الدنيا من مكان لآخر ومن زمن لآخر، ظهور صرعات وصيحات واختلافات في دنيا الملابس وهي ما تسمى (الموضة) عند بعض الشعوب أو (الموديل) عند آخرين، ويهرع الناس للبسها دون أدنى تفكير بصلاحيتها أو مناسبتها لهم، سواء من حيث العمر أو طبيعة الجسم، أو العرف السائد أو ما يؤمنون به، فيكون الأمر مجرد تقليد أعمى يكون سبباً مباشراً في ضعف الشخص ونفور الناس ممن يفعل ذلك الفعل وتكون النتائج على عكس ما يتمناه، فعلى سبيل المثال حين يلبس شخص لباساً يحوي بعض الجمل بلغة ما تعني خلاف ما يؤمن به من غير أن يعرف، وكم رأينا من كتب على قميصه (اتبعني) أو (أنا أكرهك) أو(أمسكني) أو ربما هي دعاية إعلانية لشركة تروج لأمور لا أخلاقية ومن هذه الأمثلة الكثير والكثير، ولابد هنا من الإشارة إلى أنه ليس على الدوام أن تكون (الموضة) تعجب كل الناس فربما كرهها معظم الناس، في الوقت الذي يظن لابسها أنها تعجب الآخرين فيعيش في وهم ما بعده وهم، وحتى على افتراض أنها أعجبت الآخرين وفيها مخالفة للفطرة كان

لابد للفرد أن يجتنبها لأن فساد ذوق العامة لا يلزم الآخرين على فعل ذلك الأمر، وهنا لابد من التأكيد بعناية ووضوح على قول رَسُولُ اللَّه ﷺ: "لاَ تَكُونُوا إِمَّعَةً تَقُولُونَ: إِنْ أَحْسَنَ النَّاسُ أَحْسَنَّا، وَإِنْ ظَلَمُوا ظَلَمْنَا، وَلَكِنْ وَطِّنُوا أَنْفُسَكُمْ؛ إِنْ أَحْسَنَ النَّاسُ أَنْ تُحْسِنُوا، وَإِنْ أَسَاؤوا فَلاَ تَظْلِمُوا"(١).

وحين يتواجد الإنسان في مكان ما مع مجموعة من البشر عليه أن ينتبه كثيراً لمجمل تصرفاته ويراقب نفسه، ومن المهم أن لا يتصرف تصرفاً معيباً مشيناً يلتصق به ويُعرف به بقية عمره؛ فقد قَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ:"كُلُّ بَنِي آدَمَ خَطَّاءٌ وَخَيْرُ الْخَطَّائِينَ التَّوَّابُونَ"(٢)..

وبطبيعة الحال فإن الإنسان قد يخطئ أو يقصر، بل إن الخطأ لابد أن يحصل من الإنسان لأن الإنسان مخلوق، والمخلوق مجبول على الخطأ والتقصير بحكم بعض صفات النقص التي تلازمه، فلا يستعظم الإنسان خطأه الذي يقع فيه ويظن أن لا مجال في الرجوع أو الخلاص من ذلك الذنب فيكون سبباً في انكفاء ذلك الإنسان والتقهقر في مسيرة الحياة، يقول النبي ﷺ:"لَوْلاَ أَنَّكُمْ تُذْنِبُونَ لَخَلَقَ اللَّهُ خَلْقًا يُذْنِبُونَ وَيَغْفِرُ لَهُمْ"(٣)، ولكن بالإمكان أن يتجاوز الآخرون هذا الخطأ أو التقصير أو إنهم يغضون الطرف عنه، فينسى ويكون من الماضي الذي لا يذكر، وربما كان على الشخص ترك الخطأ ليس إلا ليكون قد أصلح الموقف فيكون عدم تكرار الخطأ بمثابة إصلاح له ومن الخطأ الأكثر فداحة أن يستهين الشخص بذنبه فيراه صغيراً لا يعطيه أدنى اعتبار.

ولكن حين يقع الإنسان بخطأ كبير جداً سيلتصق به طوال عمره ويطبع كوصمة عار عليه وربما حتى على عائلته، لذلك على المرء أن يربي نفسه

---

(١) رواه الترمذي (٢١٣٨)

(٢) رواه ابن ماجه (٤٣٩٢) بإسناد حسن.

(٣) رواه مسلم (٧١٣٩).

ويتابعها ويستمر في ذلك، ويستوي في ذلك الأمير والفقير على حد سواء، فلا يظن أن من هو من علية القوم أو من أشرافهم أو من أصحاب الوجاهة الاجتماعية أو غيرها أو من أصحاب الأموال أنه لا يخطئ ولا يقصر، يقول ابن خلدون في مقدمته: (أنا من بعدها موقن بالقصور بين أهل العصور، معترف بالعجز عن المضاء، في مثل هذا القضاء، راغب من أهل اليد البيضاء، والمعارف المتسعة في الفضاء، النظر بعين الانتقاد لا بعين الارتضاء، والتغمد لما يعثرون عليه بالإصلاح والإغضاء)، على الرغم من أن كتاب (مقدمة ابن خلدون) الشهير كتاب يشار له بالبنان، ويرجع إليه الباحثون في كل المجالات، ويطلبه القاصي والداني ولا غنى عنه في كثير من الأمور لأن مؤلفه (ابن خلدون) قد بنى شخصيته ليكون تأثيرها كبيراً وبالفعل تحقق المراد وهاهو يؤثر بأشخاص بعد مضي مئات السنين..

ومن أهم صفات قوي الشخصية أن يكون الشخص متعلماً ومثقفاً ثقافة عامة تؤهله لأن يُسمع له، والثقافة المقصودة هنا على نوعين:

❖ ثقافة السلوك.. ❖ ثقافة العلم..

والنوع الأول (ثقافة السلوك) هو الأهم مع أهمية ثقافة العلم والتعلم، ولكن الفرق يظهر بجلاء في سلوك الشخصية المتميزة، فثقافة السلوك تعبير حقيقي عن قوة الشخصية، والسلوك الراقي هو أرقى أنواع التعامل اللطيف والمهذب والملتزم مع الآخرين؛ لأن السلوك هو انعكاس حقيقي لما في داخل النفس من مشاعر، والأخلاق الحسنة من أروع الأشياء على الإطلاق وذلك هو سر قول النبي ﷺ: "مَا مِنْ شَيءٍ أَثْقَلُ فِي الْمِيزَانِ مِنْ حُسْنِ الْخُلُقِ"[1].

> لابد من قراءة تجارب الأفذاذ من الناس ومعرفة أخبارهم وقصصهم

وربما تجد إنساناً لا يملك من العلم الشرعي أو العلم التجريبي إلا النزر

(١) رواه أبو داود (٤٨٠١).

القليل ولم تتيسر له بسبب ظروف معينة السبل من أجل التحصيل العلمي، ولكن سلوكه من الروعة واللياقة والأدب والانضباط ما يغطي نقصه في العلم وزيادة، فإن كلمته وجدته متواضعاً، وإن احتجته كان قريباً منك، وإن طلبت منه أعطاك على حياء وكأنه يأخذ منك، وإذا كلمك خفض صوته، وإذا أراد أن يكلمك أو يدخل عليك استأذنك، ما يعني أنه في قمة الألق في التعامل مع الآخرين، فهو أستاذ في الأخلاق، فلا تلفنا الغرابة حين نجد أن النبي ﷺ يسمي من لا يحسن التعامل مع الآخرين ويعاملهم بالسوء والغلظة (مفلساً) بقوله ﷺ: "أَتَدْرُونَ مَا الْمُفْلِسُ" قَالُوا: الْمُفْلِسُ فِينَا مَنْ لاَ دِرْهَمَ لَهُ وَلاَ مَتَاعَ. فَقَالَ: "إِنَّ الْمُفْلِسَ مِنْ أُمَّتِي يَأْتِي يَوْمَ الْقِيَامَةِ بِصَلاَةٍ وَصِيَامٍ وَزَكَاةٍ، وَيَأْتِي قَدْ شَتَمَ هَذَا، وَقَذَفَ هَذَا، وَأَكَلَ مَالَ هَذَا، وَسَفَكَ دَمَ هَذَا، وَضَرَبَ هَذَا، فَيُعْطَي هَذَا مِنْ حَسَنَاتِهِ وَهَذَا مِنْ حَسَنَاتِهِ، فَإِنْ فَنِيَتْ حَسَنَاتُهُ قَبْلَ أَنْ يُقْضَى مَا عَلَيْهِ، أُخِذَ مِنْ خَطَايَاهُمْ فَطُرِحَتْ عَلَيْهِ ثُمَّ طُرِحَ فِي النَّارِ"[1]، ويصف ابن الرومي صاحب الأخلاق في شعره بقوله:

فتىً زِيدَ في الأخلاق والخَلق بسطةً	بأمثالها نـالَ الرجـالُ المعاليـا
أتـم لـه الإحسـان حسـن روائـه	وأضحى من الإحسان والحُسنِ حاليا

كما أن لأحمد شوقي شعراً جميلاً يقول فيه:

ولـم يتكلـفْ قومـك الأسـدُ أهبـةً	ولكـنْ خُلقـاً فـي السِّباع التأهُّبُ
كذا الناسُ بالأخلاق يبقى صلاحُهم	ويذهبُ عنهم أمرهم حين تذهبُ

وأما ثقافة التعلم فهي مهمة أيضاً لقوة الشخصية لأنها تعطي للشخص دفعة وجرعة من المعلومات التي تتيح للمتكلم أن يكون متميزاً عند الحديث وجاهزاً للتعامل مع الحوادث بشكل متميز فضلاً عن امتلاكه الدراية بتخصص ما يمكنه نفع الناس به دون غيره، والتعلم أيضا يكون بطريقين:

- **أولهما:** ما يكتسبه الإنسان من العلم عن طريق الدراسة النظرية وهو ما

---

(١) رواه مسلم (٦٧٤٤).

يتعلمه الإنسان خلال سني دراسته من المرحلة الابتدائية وحتى ما بعد الجامعة..

وعلى العموم فإن الإنسان يحتاج إلى العلم وعليه أن يطلبه راغباً به وليس مفروضاً عليه ولعل أهم علم من المفروض أن يبدأ به الفرد هو العلم الشرعي من القرآن والسنة، ذلك أن علم القرآن الكريم والسنة النبوية لا يعلمان الإنسان ما يتعلق بأمور دينه فحسب، وإنما فيهما من الأسرار والخفايا ما تفتق طاقات الإنسان وتطلق مواهبه المكبوتة فتراه قوياً فصيحاً واضحاً محبوباً هذا بالإضافة للعلوم الأخرى بالطبع..

يقول رسول الله محمد ﷺ: "بُعثتُ بجوامع الكلم"[1]، وفي حديث آخر قال رسول الله ﷺ:"أُوتيتُ فواتحَ الكلم وخواتمَه وجوامعَه"[2]، وهذا المنطق الذي أوتيه النبي ﷺ أساسه ما يحمله من العلم الغزير الذي خصه به العلي القدير..

- **وثانيهما**: التعلم بالاحتكاك والاختلاط مع بقية البشر ونقل خبراتهم والتعلم من تجاربهم فلذلك لابد من قراءة تجارب الأفذاذ من الناس ومعرفة أخبارهم وقصصهم والتعلم والاكتساب منهم والاقتداء بهم ومرافقتهم دون غيرهم، وكما قال الشاعر:

تخيرْ من الدنيا إذا رمت صاحباً ... وإياك وحسن الظن عند اختيارهِ
فمن عاشرَ الأخيارَ فاز بخيرهم ... وحامي ذمار القوم أولى بجاره
ومن خالط الأشرارَ باء بشرهم ... ومن جالسَ الحدّاد يؤذى بنارهِ

وهنا لابد إلى الانتباه إلى مجموعة من الأسس في مجال التعلم سواء بالدراسة والاطلاع أو بالاحتكاك بالآخرين وهي:

- لابد لطالب العلم من أن يبدي اهتماماً واسعاً بالحقائق والتفاصيل الصغيرة والكبيرة، وكذلك بالمعاني وبفلسفة الارتباط بين الأشياء..
- أن يكون واقعياً ومنطقياً، وليس خيالياً..

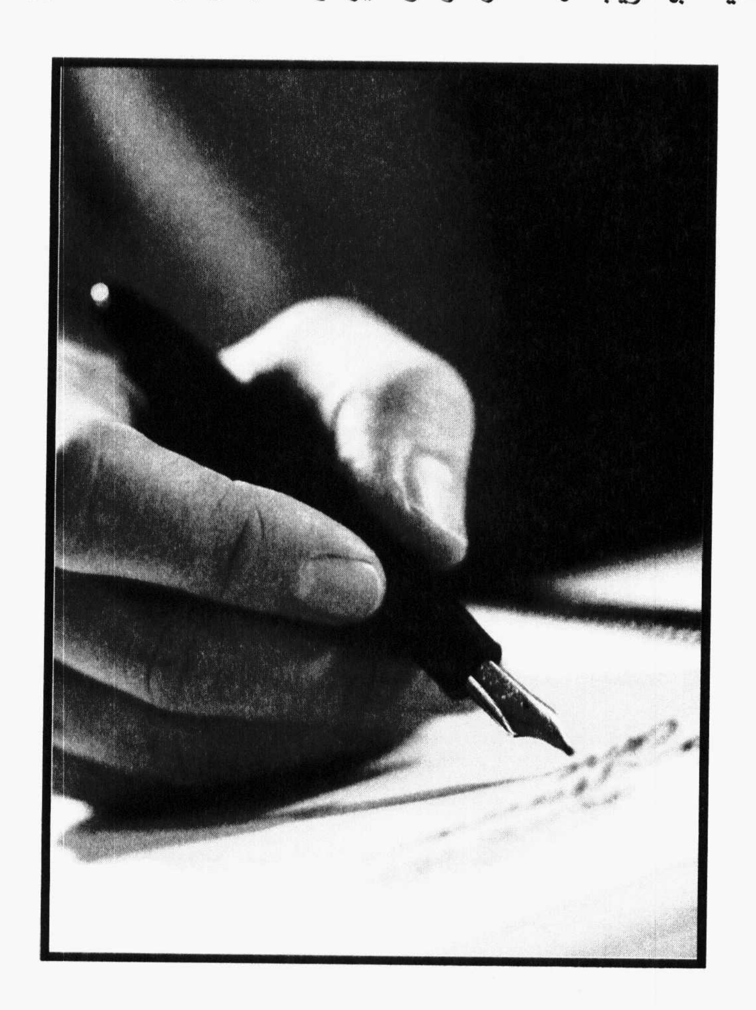
---

(١) جزء من حديث رواه البخاري (٢٩٧٧).

(٢) جزء من حديث رواه الإمام أحمد في المسند (٦٧٦٥).

- أن يحب الأفكار الجديدة لأنها ذات مغزى ويمكن الاستفادة منها على أرض الواقع، وليس باعتبارها جديدة فحسب..
- استخدام المهارات التي يتمكن منها على وجه التحديد وتطويرها بشكل دائم وعدم هدرها والتفريط بها..

كما وأن هناك أشياءَ كثيرة يستطيع الإنسان أن يطور نفسه ويقوي شخصيته بها ويجعلها أكثر قوة وتأثيراً وفاعليةً ومن تلك الأمور:



التخطيط

النهايات السائبة تكون نتائجها وخيمة في العادة..

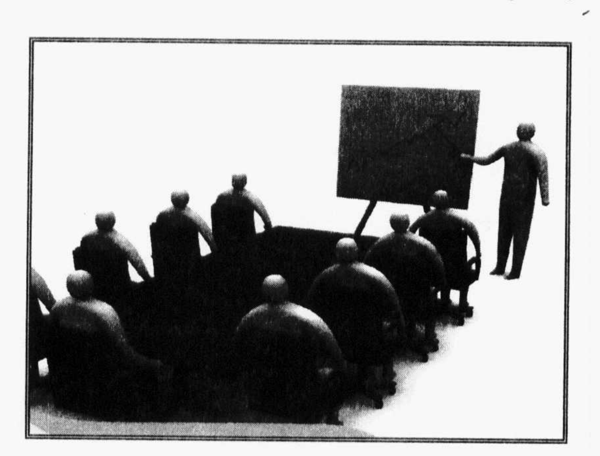
من أجل أن يكون الإنسان ناجحاً و منظماً في حياته ومؤثراً في الآخرين لابد أن تكون حياته ضمن خطة محددة وموضوعة بعناية وبدقة فلا نجاح ولا قوة للشخصية بدون تخطيط.

إن الشيء النقيض للتخطيط هو الفوضوية والعبثية وبعثرة الجهود، وربما يسأل أحد هنا: وهل من المعقول أن أقوم بالتخطيط في كل صغيرة وكبيرة في حياتي ؟

والجواب يكون في أن التخطيط يتم فيه تحديد أولويات الأعمال أولا فيبدأ صاحب الشخصية المتميزة بالأهم ثم المهم وهكذا، ثم يضع الخطط للتنفيذ، لا أن تشغله صغار الأمور عن عظامها، والتخطيط يكون للأمور الكبيرة والاستراتيجية، وكذلك الأمور الصغيرة على حد سواء، فالمرء يخطط لحياته ومستقبله ومصيره في الخاتمة، ويخطط لدراسته وربما لدراسته العليا، ويخطط لزواجه ويخطط لإنجاب الأطفال وتربيتهم وكلها أمور استراتيجية بالنسبة للإنسان وربما مصيرية، وفي نفس الوقت المطلوب أن يخطط لشراء قميص أو حذاء وهي أمور صغيرة وربما صغيرة جداً ولكنها بالتأكيد تحتاج لتخطيط، وهنا سؤال يفرض نفسه، كم مرة ذهبت للسوق لشراء قميص أو حذاء وعدت خال الوفاض؟ وكم من المرات اشتريت قميصاً (ثوباً) لا يناسبك أو أي حاجة أخرى تضطر في النهاية إلى رميه أو إعطائه لشخص آخر أو التخلص منه بأية وسيلة لأنه أصبح عقدة تذكرك بشيء مؤلم ؟..

هل سألت نفسك لماذا حدث ذلك ؟ الجواب ببساطة هو أنك لم تخطط مسبقاً للأمر، ومن يكره التخطيط فهو حتماً من النوع الذي لا يحب الالتزام أو النظام ويحاول الانفلات من أي التزامات..

و لابد للتخطيط من هدف، كما لابد من ثمار تجنى من عملية التخطيط وإلا فالعمل الناتج عن التخطيط سيكون هباءً وهواءً في شبك ما لم يكن فيه نتائج وثمار، فعَن أبى مُوسَى رضي الله عنه عَن النَّبي ﷺ قَالَ: (مَثَلُ الْمُسْلمينَ وَالْيَهُود وَالنَّصارَى كَمَثَل رَجُل اسْتَأْجَرَ قَوْمًا يَعْمَلُونَ لَهُ عَمَلاً يَوْمًا إلَى اللَّيْل عَلَى أَجْر مَعْلُوم، فَعَملُوا لَهُ إلَى نصْف النَّهَار فَقَالُوا لاَ حَاجَةَ لَنَا إلَى أَجْرِكَ الَّذي شَرَطْتَ لَنَا، وَمَا عَملْنَا بَاطلٌ، فَقَالَ لَهُمْ لاَ تَفْعَلُوا أَكْملُوا بَقيَّةَ عَملَكُمْ، وَخُذُوا أَجْرَكُمْ كَاملاً، فَأَبَوْا وَتَركُوا، وَاسْتَأْجَرَ أَجيرَيْن بَعْدَهُمْ فَقَالَ لَهُمَا أَكْملاَ بَقيَّةَ يَوْمكُمَا هَذَا، وَلَكُمَا الَّذي شَرَطْتُ لَهُمْ منَ الأَجْر. فَعَملُوا حَتَّى إذَا كَانَ حينُ صَلاَة الْعَصْر قَالاَ: لَكَ مَا عَملْنَا بَاطلٌ، وَلَكَ الأَجْرُ الَّذي جَعَلْتَ لَنَا فيه. فَقَالَ لَهُمَا أَكْملاَ بَقيَّةَ عَمَلكُمَا، فَإنَّ مَا بَقيَ منَ النَّهَار شَيْءٌ يَسيرٌ. فَأَبَيَا، وَاسْتَأْجَرَ قَوْمًا أَنْ يَعْمَلُوا لَهُ بَقيَّةَ يَوْمهمْ، فَعَملُوا بَقيَّةَ يَوْمهمْ حَتَّى غَابَت الشَّمْسُ، وَاسْتَكْمَلُوا أَجْرَ الْفَريقَيْن كلَيْهمَا، فَذَلكَ مَثَلُهُمْ وَمَثَلُ مَا قَبلُوا منْ هَذَا النُّور)[١]. والحديث يوضح أنه لا معنى لعمل يكون بدون نهاية واضحة المعالم، والنهاية المقصودة هي النهاية المادية والزمانية في نفس الوقت وحين لا تتحقق هذه النهايات ما يعني أن العمل في أصله لم يكن قد خطط له، فالنهايات السائبة تكون نتائجها وخيمة في العادة..



(١) رواه البخاري (٢٢٧١).

فوائد التخطيط

وهنا سؤال آخر مهم يُطرح في هذا الباب الذي فيه الكثير من الأسئلة، ولماذا نخطط ؟ وما الفائدة من التخطيط ؟

التخطيط في العادة يوفر للناس ثلاثة أشياء هي:

١. توفير الجهد..

٢. توفير المال..

٣. توفير الوقت..

ولابد من دراسة أية قضية قبل التخطيط لها وهذه الدراسة تكون قائمة على معلومات حقيقية ودقيقة ورصينة..

والتخطيط السليم سيجعل الشخص يحدد مسارات صحيحة ومختصرة للعمل ويبتعد عن تلك التي تسبب ضياعاً في الجهد والمال والوقت، ولهذا فإن أسباب التخطيط يمكن إجمالها بما يأتي:

❖ تحديد السقف الزمني الحقيقي أو القريب من الحقيقي لإنجاز العمل المطلوب..

❖ تحديد التكاليف التخمينية للوصول للهدف المطلوب..

❖ برمجة الأعمال بشكل دقيق لخطة العمل..

وهناك مجموعة من الأمور المهمة التي يجب مراعاتها أثناء عملية التخطيط ومنها :

١) أن يحدد الهدف على نحو دقيق جداً وأن يكون واضحاً وسامياً.

٢) أن يكون الهدف واقعياً وملائماً للإمكانات المتوفرة والقدرات..

٣) توثيق ذلك وكتابته على الورق بشكل خطة لها بداية ونهاية مع

توقيتاتها الزمنية..

٤) الابتعاد قدر الإمكان عن التعقيد في الخطة..

وهذا يعني أن تكون الخطة بسيطة بعيدة عن التعقيد والمبالغة، يقول النبي ﷺ: "إياكم والغلو فإنما هلك من كان قبلكم، بالغلو بالدين"[1]. كما تكون وفق طاقات الإنسان المتوفرة والأدوات المتاحة له، يقول النبي ﷺ: "اكْلَفُوا مِنَ الأَعْمَالِ مَا تُطِيقُونَ" [2]..

وفي دراسة لمجموعة من الأشخاص تم اختيارهم بشكل عشوائي متفاوتي الذكاء والثقافة والمستوى العلمي، أردنا منهم أن يحصوا عشرين شكلاً مختلفاً مرسوماً على ورقة بيضاء:

في الحالة الأولى رسمناها عشوائياً وعرضناها عليهم فلم يتوصل أحد للعدد بالرغم من منحهم الوقت الكافي.

ثم في محاولة أخرى فكرنا أن نخطط للأمر فتم التخطيط للموضوع ورسمناها لهم بشكل هندسي وعرضناها عليهم وبدون أدنى جهد فإن الجميع تعرف على العدد المطلوب وبوقت قياسي.

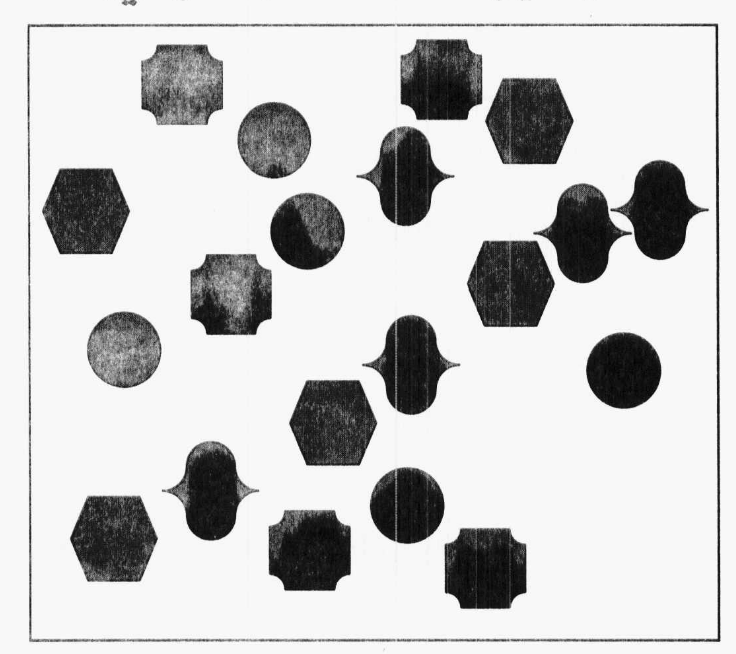
وهذا المثال هو نموذج عملي لتحقيق الأهداف المتوخاة من عملية التخطيط والعملية تظهر فيما يأتي:

---

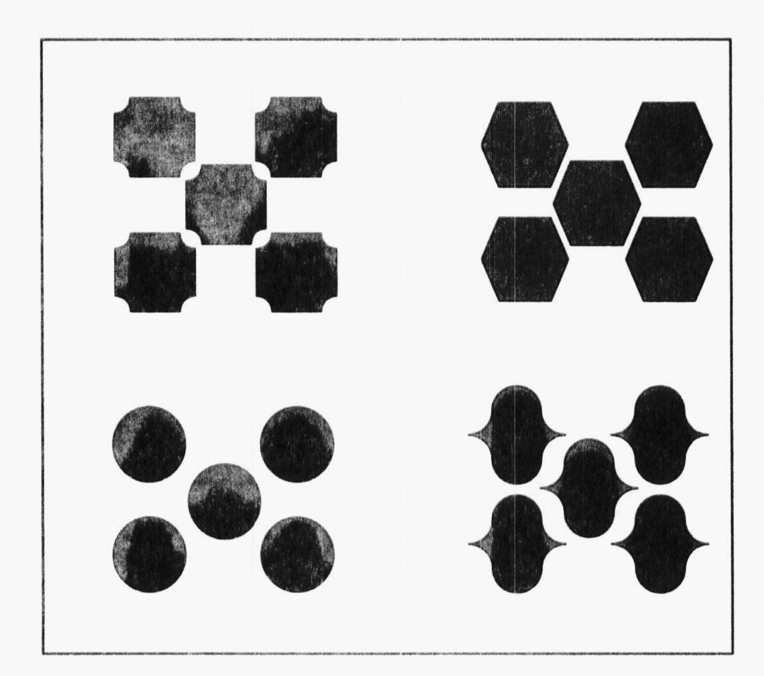
(١) رواه الإمام أحمد (٣٣٠٥).

(٢) رواه البخاري (٦٤٦٥).

عمل غير مخطط له (عشوائي)



عمل مخطط له



مراحل إنجاز الخطة

لكل خطة عمل مراحل ينبغي العناية الفائقة عند وضعها، كما إنه من الضروري الالتزام بها وتشمل:

أولاً: مرحلة إعداد الخطة، وتتضمن هذه المرحلة النقاط الآتية:

١. تحديد الأهداف.

٢. جمع البيانات والمعلومات (وذلك بقصد تحليلها ودراستها لمعرفة واقع الحال والجوانب المتوقعة).

٣. لابد من دراسة الافتراضات كافةً، خاصة المخفية منها، وإعداد إجابات مناسبة لكل التساؤلات التي تخطر على البال.

٤. تجهيز البدائل الممكنة وتقويمها.

٥. تحديد الوسائل التي سيتم استخدامها وفقاً للإمكانات المتوفرة..

ثانياً: مرحلة إقرار الخطة، أو الموافقة عليها.

بعد انتهاء مرحلة الإعداد للخطة تصبح جاهزة للتطبيق الفعلي، ولكن هذا لا يتم إلا بعد إقرارها من قبل صاحب الشأن وربما ليس لوحده فقد يحتاج لموافقة آخرين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالخطة، فبهذه الحالة تكون الموافقة تضامنية وتعطي الإذن بالعمل بموجب هذه الخطة.

ثالثاً: مرحلة تنفيذ الخطة:

بعد الموافقة على الخطة وإقرارها يتم الشروع بتنفيذ هذه الخطة، وهنا إشارة مهمة جداً، هي أن يكون التنفيذ وفقاً لما خطط له..

رابعًا: مرحلة متابعة تنفيذ الخطة:

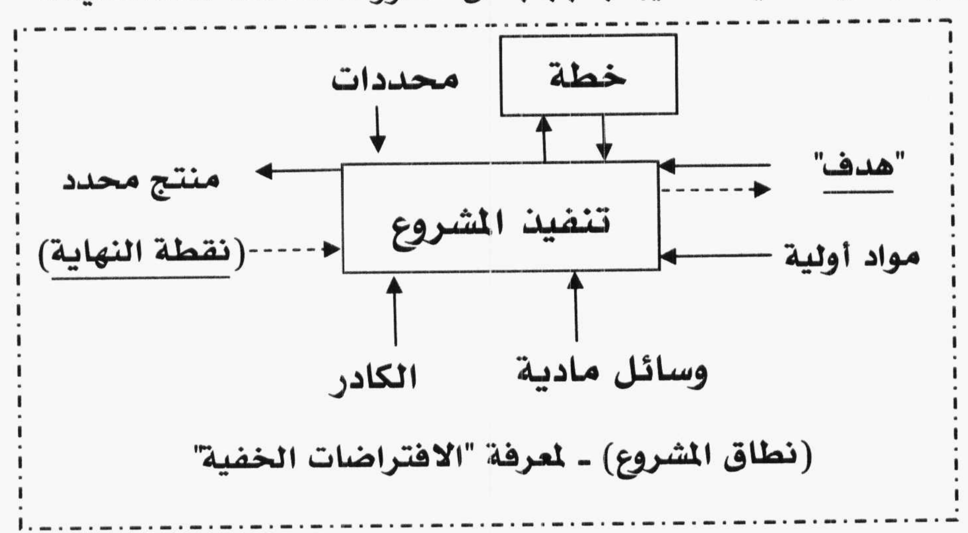
تعتبر مرحلة متابعة الخطة من أهم المراحل في عملية التخطيط. إذ لا

ينتهي عمل المخطط بوضع الخطة بل يجب عليه أن يتأكد من تنفيذها وملاحظة أية انحرافات في الخطة والعمل على تلافيها ..

وحين يكون لنا هدف وخطة للتنفيذ ووسائل فإننا قد دخلنا في مشروع، ومن كان مديراً للمشروع عليه أن يعي المهمة الملقاة على عاتقة فيكون تفكيره ضمن نطاق المشروع حتى يتمكن من أداء المهمة الملقاة على عاتقه ربما لوحده أو بمعية فريق عمل..

إن المخطط التالي يوضح نظرة الشخص المخطط، وطريقة التنفيذ لهذه الخطة ضمن السقف الزمني المحدد لها، كما أن الأسهم المرسومة بالخطوط المتقطعة تمثل الأمور الخفية في مجمل المشروع، حريُ بمن نصَّب نفسه أو أوكلت إليه مهمة مدير المشروع أن يعطيها شيئاً من وقته لأنها من الأهمية بمكان بحيث يمكنها أن تقلب المشروع رأساً على عقب.. أما الهالة المنقطة الكبيرة التي تحيط بالمشروع ككل فهي تمثل مجال أو نطاق تفكير مدير المشروع..

كما يلاحظ سهمان واضحان داخل وخارج لخطة التنفيذ، ما يعني إمكانية إجراء بعض التعديلات عليها بسبب بعض التطورات الحاصلة أثناء التنفيذ ..



تعريف المشروع

الابتعاد عن الخوف والتردد

أن الإيمان المطلق بالله تعالى والتوكل عليه وحسن الظن به هي من أهم الركائز للتخلص من الخوف..

الشخصية القوية هي تلك الشخصية التي لا تبالي من الخوف، ومن أجل تجاوز مسألة الخوف فإن الحل الأمثل هو أن نواجه ما نخاف منه ونتوغل فيه ونقتحمه بعد الأخذ بأسباب ذلك..

وقبل ذلك فإن الإيمان المطلق بالله تعالى والتوكل عليه، وحسن الظن به هي من أهم الركائز للتخلص من الخوف، يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿أَلَآ إِنَّ أَوْلِيَآءَ ٱللَّهِ لَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ ۞ ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ وَكَانُوا۟ يَتَّقُونَ ۞ لَهُمُ ٱلْبُشْرَىٰ فِى ٱلْحَيَوٰةِ ٱلدُّنْيَا وَفِى ٱلْءَاخِرَةِ ۚ لَا تَبْدِيلَ لِكَلِمَـٰتِ ٱللَّهِ ۚ ذَٰلِكَ هُوَ ٱلْفَوْزُ ٱلْعَظِيمُ﴾ [يونس:٦٢-٦٤].

كما ورد عن النبي ﷺ أنَّه دَخَلَ عَلَى شَابٍّ وَهُوَ فِي الْمَوْتِ فَقَالَ: "كَيْفَ تَجِدُكَ: قَالَ: أَرْجُو اللَّهَ يَا رَسُولَ اللَّه وَأَخَافُ ذُنُوبِي. فَقَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ: "لاَ يَجْتَمِعَانِ فِي قَلْبِ عَبْدٍ فِي مِثْلِ هَذَا الْمَوْطِنِ إِلاَّ أَعْطَاهُ اللَّهُ مَا يَرْجُو، وَآمَنَهُ مِمَّا يَخَافُ"[(١)]، وهذا خوف منطقي فهو محمود ومشروع..

كما أنه من الضروري أن يظهر الإنسان بمظهر الواثق من نفسه فلا يُظهر للآخرين أية أحزان أو هموم أو ضعف أو خوف، لأن الظهور بمظهر الإنسان الحزين والمهموم يعطي انطباعاً بالضعف لدى الآخرين، كما أن هناك طريقة أخرى مهمة في هذا المجال لكسب شخصية قوية وذلك من خلال التأمل والتفكر والاسترخاء. فبإمكان الإنسان أن يجلس ويسترخي ويتذكر عواقب الخوف الذي يعاني منه والتي لابد من أن تكون سلبية على حياته، يقول الله

---

(١) رواه ابن ماجه (٤٤٠٢).

سبحانه وتعالى: ﴿ٱلَّذِينَ يَذْكُرُونَ ٱللَّهَ قِيَـٰمًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِى خَلْقِ ٱلسَّمَـٰوَٰتِ وَٱلْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَـٰذَا بَـٰطِلًا سُبْحَـٰنَكَ فَقِنَا عَذَابَ ٱلنَّارِ﴾ [آل عمران:١٩١].

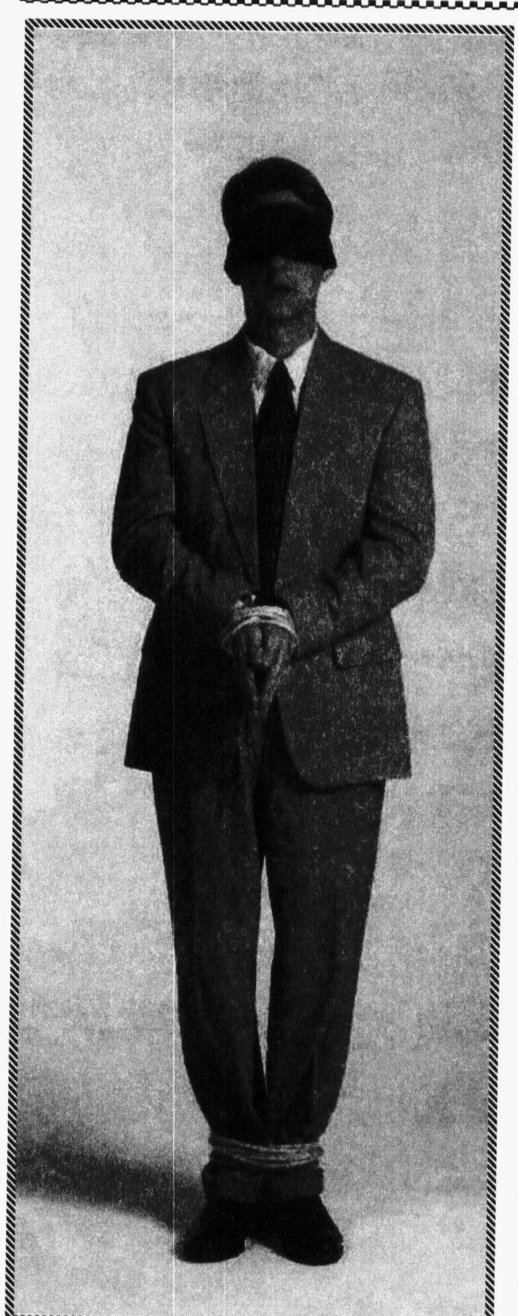
وبالمقابل يتذكر فوائد قوة الشخصية وعدم الخوف، فهذا سيجعل العقل الباطن للإنسان أكثر ميولاً لعدم الخوف، والإيمان بأن الله سبحانه وتعالى يهب الشخص القوة والرفعة والتمكين، وأن الخوف من الأشياء إنما هو تفكير من الشيطان، يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿إِنَّمَا ذَٰلِكُمُ ٱلشَّيْطَـٰنُ يُخَوِّفُ أَوْلِيَآءَهُۥ فَلَا تَخَافُوهُمْ وَخَافُونِ إِن كُنتُم مُّؤْمِنِينَ﴾[آل عمران:١٧٥]، وبالتالي مع هذا الإيمان سوف يشعر الشخص بالقوة من دون أن يبذل أي جهد فيما بعد، والخوف الذي يتملك الإنسان يكون على أنواع:

- الخوف الاجتماعي..
- الخوف من تعليقات الآخرين السلبية.
- الخوف على الرزق.
- الخوف والخجل من الرؤساء.
- الخوف من الفشل.
- الخوف من المجهول..
- الخوف من الأماكن..
- الخوف من الإصابة بالأمراض..

يقول الشاعر:

إِلَيكَ عَنّي فَلَيسَ الخَوفُ مِن شِيَمي ... سَيَطرُدُ الهَمَّ ما يَسمو مِنَ الهِمَمِ
إِذا سُرِرتُ فَما ثَغري بِمُبتَسِمٍ ... وَإِن جَزِعتُ فَما دَمعي بِمُنسَجِمِ

وكل هذه الأنواع مذمومة، ويبدأ الخوف بشكل عام بشعور غير معروف ينتاب صاحبه، لا يعرف الشخص هذا الشعور ولا مصدره ولا أسبابه، بعد ذلك يبدأ بالمعاناة من تزايد في ضربات قلبه، ويتفصد جبينه عرقاً، وترتجف



يداه، وتصطك ركبتاه، ويصفرُ وجهه، وينعقد لسانه، ويجف فمه، ويضيق نفسه، وربما تتزاحم هذه السلبيات مرةً واحدة قد تصل بالشخص إلى حالة الانهيار وربما يحصل جزء منها أو ربما تأتي منفردة. إن الإحساس بالخوف يشتد كلما فكر الشخص به وصار شغله الشاغل، وكل أنواع الخوف لابد للشخص من التخلص منها لأنها سلبية، ولكن أهمها هو الخوف الاجتماعي، وهذا النوع من الخوف شائع كثيراً عند الناس، فهو وفقاً للإحصائيات المعتبرة يصيب عشرة أشخاص من أصل كل مائة شخص أي بنسبة ١٠٪ من أفراد المجتمع وهذا الخوف له انعكاسات سلبية كبيرة على صاحبه، خصوصاً من الناحية العلمية والتعليمية والاجتماعية والعلاقات الشخصية..

والخوف الاجتماعي يبدأ وتكمن خطورته عادة في سن المراهقة، وإذا لم يتم علاجه في حينه، فهناك احتمال كبير جداً أن يبقى ملتصقاً بصاحبه مدى الحياة..

عوارض الخوف الاجتماعي

المصاب بالخوف الاجتماعي تظهر عليه مجموعة من العوارض فهو يعمل كل جهده لئلا يكون محط أنظار الآخرين، في الجانب السلبي طبعاً، خصوصاً الجدد منهم، وهذا ما يدفعه إلى العزلة فيتعرض للإخفاق والفشل في مجالات مختلفة، فمريض الخوف الاجتماعي يعاني العوارض الآتية:

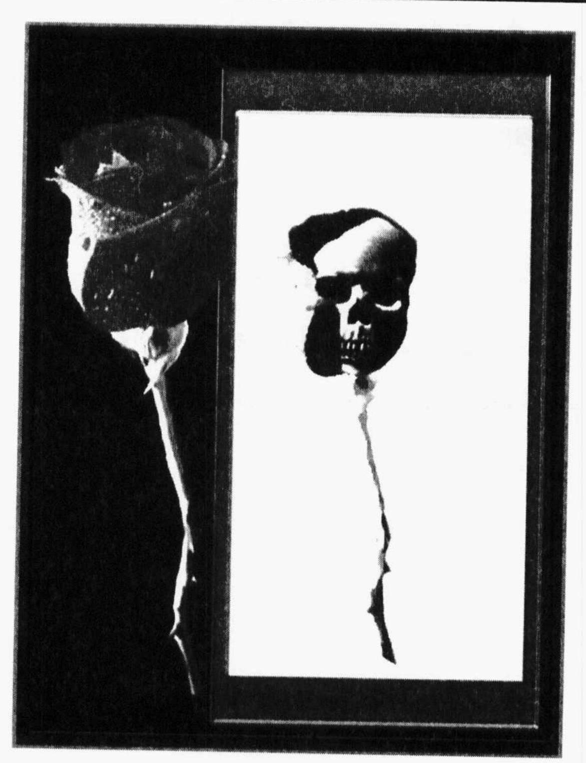
- احمرار الوجه.
- لَيّ الرقبة بأحد الاتجاهين..
- الهروب بالبصر باتجاه معين بعيداً عن المتحدث معه..
- الارتباك وارتعاش اليدين ودلكهما .
- قضم أظفار اليدين أو إحداها بالأسنان..
- التعرق الشديد والشعور بالغثيان.
- المبالغة غير المنطقية بترتيب ثيابه والنظر إلى نفسه..
- الحاجة الملحّة للذهاب إلى دورة المياه.
- أزمة قلق شديد .

إن المؤمن الذي يعود نفسه على الخوف من الله تعالى، حينها سوف لن يخاف أي شيء آخر. وإذا أراد أن يقضي على أي نوع من الخوف مهما كان كبيراً فما عليه إلا أن يستحضر عظمة وقدرة الله ويتذكر قوته وعظمته ويقارن ذلك بقوة الشخص أو الشيء الذي يخاف منه وحدوده، سيجد أن كل الدنيا لا تساوي شيئاً أمام قوة الله تبارك وتعالى.

وهذه العقيدة ستجعل الإنسان أكثر قدرة على المواجهة، وبالتالي تجعله أكثر قدرة على درء المخاوف..

إن الثقة هي نقيض الخوف، وكلما كان الإنسان قادراً على تعزيز الثقة بنفسه ابتعد عن الخوف، واستطاع أن يمنح نفسه مزيداً من الطمأنينة في حياته، ولو عملنا مقارنة بين الخوف ومنح الثقة يظهر لنا الجدول الآتي:

الخوف	منح الثقة
× يلغي الثقة × يخفي المشاكل و يرسخ السلبية، ويعقد الأمور ويزيدها سوءاً × يمحي أي فائدة للحوار × يقتل الشعور بالملكية و الحماس × يقتل الإبداع و الابتكار	✓ يقلل من تأثير الخوف ✓ يرسخ الإيجابية في التعامل مع الصعوبات ويحل المشاكل بمواجهتها ✓ يعزز قنوات الحوار ✓ يعزز الشعور بالملكية المشتركة ✓ يحفز المبادرة في إيجاد أفكار جديدة



سلامة التعامل مع الآخرين

> هناك خطوط حمراء من المفروض أن لا يتجاوزها الشخص..

من صفات صاحب الشخصية القوية حسن الاستماع وقبول الرأي الآخر، وحسن الاستماع هذا هو منح الفرصة المناسبة للمقابل في أن يتكلم ويبدي رأيه ويعبر عن وجهة نظره بشكل كامل، وعدم مصادرة حقه في الكلام وليس اتخاذ المقابل نداً وخصماً وكأنه في معركة يريد أن يدمر الآخرين وينتصر عليهم وحسب..

يقول النبي محمد ﷺ: "إن أبغض الرجال إلى الله الألَدُّ الخَصِمُ"[1] ومما وردنا من أقوال النبيين عليهم السلام قول سُلَيْمَان بْن دَاوُدَ عَلَيْهِمَا السَّلاَمُ لابْنِه:"دَعِ الْمِرَاءَ فَإِنَّ نَفْعَهُ قَلِيلٌ، وَهُوَ يُهَيِّجُ الْعَدَاوَةَ بَيْنَ الإِخْوَانِ"[2]، كما أنه من الضرورة بمكان أن يعظم صاحب الشخصية القوية نفسه بالتغاضي عن الكثير من الأمور الصغيرة، وهناك حكمة جميلة تقول:"عظِّموا أنفسكم بالتغافل" من خلال عدم الإصرار على كل صغيرة من شأنها أن تقلل من هيبة الإنسان أمام الآخرين..

كما أنه ليس من المنطق حين يكون الشخص مع الآخرين تجده يحاول وبشتى الطرق، أن يعرف كلَّ شيء ويسأل عن كل شيء يتعلق بالآخرين، فربما لا يريد الآخرون الإجابة، أو أن الإجابة تسبب لهم الإحراج، وربما تسبب لهم الضرر، فيكون ذلك سبباً في ضجرهم من ذلك الشخص، فإن للآخرين خصوصياتهم وحياتهم، قال تعالى: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَسۡـَٔلُواْ عَنۡ أَشۡيَآءَ إِن تُبۡدَ لَكُمۡ تَسُؤۡكُمۡ ﴾ [المائدة:١٠١].

---

(١) رواه البخاري (٢٤٥٧) ومسلم (٦٩٥١).

(٢) سنن الدارمي (٣٠٩).

كما إن هناك نقطة في غاية الأهمية في هذا الباب وهي قضية المزاح نعم ربما يحتاج الإنسان بحكم فطرته إلى شيء من الترفيه الروحي ومن ذلك المزاح مع الآخرين وخصوصاً المقربين من الأصدقاء، ولكنْ هناك خطوط حمراء من المفروض أن لا يتجاوزها الشخص في هذا الموضوع، فعن بكر بن عبد الله المزني قال: "كان أصحاب رسول الله ﷺ يتمازحون ويتبادحون بالبطيخ، فإذا كانت الحقائق كانوا الرجال"، وقد روى الترمذي في سننه حديثا مرفوعاً لأبي هريرة ﷺ قال: "أَحْبِبْ حَبِيبَكَ هَوْنًا مَا عَسَى أَنْ يَكُونَ بَغِيضَكَ يَوْمًا مَا، وَأَبْغِضْ بَغِيضَكَ هَوْنًا مَا، عَسَى أَنْ يَكُونَ حَبِيبَكَ يَوْمًا مَا".

وهذا يؤكد لنا أن لا نترك حافَّات حادة في العلاقات مع الآخرين ونباشر العلاقات الإنسانية على أساس الحب والتعاون والمودة وعلى نحو متوازن في كل الحالات، يقول الشاعر:

وَمِنَ الرجالِ ذَوِي المَحَبَّةِ ساهِرٌ   يُلهِيهِ مَدحُكَ عَن لَذيذِ مَنامِهِ
لَوماتَ وَانكَشَفَ الثَرى عَن رَمسِهِ   لَوَجَدتَ حُبَّكَ في رَميمِ عِظامِهِ
أَولَيتَهُ الحَسَنَ الجَميلَ فَشُكرُهُ   لَكَ واجِبٌ كَصَلاتِهِ وَصِيامِهِ

حتى يكسب الإنسان الآخرين عليه أن يلتزم بعهد مع نفسه أن يكون إيجابياً معهم، حتى مع أولئك اللذين ربما يسيئون أو تغلب عليهم الصفات السلبية على الإيجابية، فيكف الشخص لسانه عن غيبتهم وعدم ذكرهم بسوء لأن ذلك من الصفات الذميمة عند عامة الناس.

لا تَنهَ عَن خُلُقٍ وَتَأتيَ مِثلَهُ
عارٌ عَلَيكَ إِذا فَعَلتَ عَظيمُ

وما يلاحظ في هذا الوقت انشغال الناس بشكل مجاميع يقضون أوقاتاً طويلة في غيبة الآخرين، ونتائج ذلك خطورتها في الدنيا فضلاً عن الآخرة..

لقد جاء رجل إلى النبي ﷺ وقال: يا رسول الله دلَّني على عمل يدخلني الجنة، قال: "أمسك عليك هذا" وأشار إلى لسانه ﷺ، فأعادها عليه فقال

ﷺ:"ثكلتك أمك، هل يُكبُّ الناس على مناخرهم في النار إلا حصائدُ ألسنتهم"(١).

كما أن السماحة واللين في التعامل مع الآخرين مجلبة لمحبتهم، يقول النبي ﷺ:"رَحِمَ اللَّهُ رَجُلاً سَمْحًا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اقْتَضَى"(٢).

ويذكر عَبْدُ اللَّه بْنُ عَمْرِو بْنِ الْعَاص قَالَ: بَيْنَمَا نَحْنُ حَوْلَ رَسُولِ اللَّه ﷺ إِذْ ذَكَرَ الْفِتْنَةَ فَقَالَ: "إِذَا رَأَيْتُمُ النَّاسَ قَدْ مَرِجَتْ عُهُودُهُمْ وَخَفَّتْ أَمَانَاتُهُمْ وَكَانُوا هَكَذَا وَشَبَّكَ بَيْنَ أَصَابِعه"قَالَ فَقُمْتُ إِلَيْه فَقُلْتُ كَيْفَ أَفْعَلُ عِنْدَ ذَلِكَ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاكَ قَالَ النبي ﷺ: "الْزَمْ بَيْتَكَ، وَامْلِكْ عَلَيْكَ لِسَانَكَ، وَخُذْ بِمَا تَعْرِفُ، وَدَعْ مَا تُنْكِرُ، وَعَلَيْكَ بِأَمْرِ خَاصَّةِ نَفْسِكَ، وَدَعْ عَنْكَ أَمْرَ الْعَامَّةِ"(٣)، وهذا ما يعني أن يتجنب الإنسان التعامل مع الناس عند فسادهم وضياع الأخلاق بشكل عام إلا ما يدعو فيه إلى فضيلة، وفوق ذلك فإن من الخطورة بمكان أن يتحدث الشخص بالفضيلة والأخلاق ويدعو إلى المعروف وإلى الخير وإلى كل الأمور الإيجابية، حتى يصبح بمكانة عالية ويتسيد الناس، ولكنه لا يطبق في الحقيقة شيئاً مما يدعو الناس إليه، فكان أحد أصحاب النبي ﷺ يقول: وَلاَ أَقُولُ لِرَجُلٍ أَنْ كَانَ عَلَيَّ أَمِيرًا: إِنَّهُ خَيْرُ النَّاس، بَعْدَ شَيْءٍ سَمِعْتُهُ مِنْ رَسُولِ اللَّه ﷺ، قَالُوا: وَمَا سَمِعْتَهُ يَقُولُ؟ قَالَ: سَمِعْتُهُ يَقُولُ: "يُجَاءُ بِالرَّجُلِ يَوْمَ الْقِيَامَة فَيُلْقَى فِي النَّار، فَتَنْدَلِقُ أَقْتَابُهُ فِي النَّار، فَيَدُورُ كَمَا يَدُورُ الْحِمَارُ بِرَحَاهُ، فَيَجْتَمِعُ أَهْلُ النَّارِ عَلَيْه، فَيَقُولُونَ أَيْ فُلاَنُ، مَا شَأْنُكَ أَلَيْسَ كُنْتَ تَأْمُرُنَا بِالْمَعْرُوف وَتَنْهَى عَنِ الْمُنْكَر قَالَ كُنْتُ آمُرُكُمْ بِالْمَعْرُوف وَلاَ آتِيه، وَأَنْهَاكُمْ عَنِ الْمُنْكَرِ وَآتِيه"(٤). يقول أبو الأسود الدؤلي:

---

(١) أخرجه البزار في مسنده.
(٢) رواه البخاري (٢٠٧٦).
(٣) سنن أبي داود (٤٣٤٥).
(٤) البخاري (٣٢٦٧).

لا تَنهَ عَنْ خُلُقٍ وَتأتيَ مِثلَه ... عارٌ عليكَ إذا فعلتَ عظيمُ
وابدأ بنفسكَ فانهها عن غيِّها ... فإذا انتهتْ عنه فأنتَ حكيمُ
فهناكَ يُقبلُ ما وعظتَ ويُقتدى ... بالرأيِ منكَ وينفعُ التعليمُ

ومن الأمور المهمة في هذا الباب أيضاً أن ينقي الشخص قلبه تنقية من نوع خاص مما علق فيه على الآخرين سواء كان حسداً أو غيظاً أو انتقاماً أو غشّاً بحيث لا يبقى في القلب شيءٌ من أمراض القلوب.

ولنا في قصة الصحابي الذي قد نقى قلبه ولم يبقَ فيه شيء على مسلم عبرة ودرس في هذا المجال، حيث أخبر أَنَسُ بْنُ مَالك ﷺ، قَالَ: كُنَّا جُلُوساً مَعَ رَسُول اللَّه ﷺ فَقَالَ: يَطْلُعُ عَلَيْكُمُ الآنَ رَجُلٌ منْ أَهْل الْجَنَّة، فَطَلَعَ رَجُلٌ منَ الأَنْصَار تَنْطفُ لحْيَتُهُ منْ وَضُوئه قَدْ تَعَلَّقَ نَعْلَيْه في يَده الشِّمَال فَلَمَّا كَانَ الْغَدُ قَالَ النَّبي ﷺ مثْلَ ذَلكَ فَطَلَعَ ذَلكَ الرَّجُلُ مثْلَ الْمَرَّة الأُولَى فَلَمَّا كَانَ الْيَوْمُ الثَّالثُ قَالَ النَّبي ﷺ مثْلَ مَقَالَته أَيْضاً فَطَلَعَ ذَلكَ الرَّجُلُ عَلَى مثْل حَاله الأُولَى فَلَمَّا قَامَ النَّبي ﷺ تَبعَهُ عَبْدُ اللَّه بْنُ عَمْرو بْن الْعَاص ﷺ فَقَالَ إنِّي لاَحَيْتُ أَبى فَأَقْسَمْتُ أَنْ لاَ أَدْخُلَ عَلَيْه ثَلاَثاً فَإنْ رَأَيْتَ أَنْ تُؤْويني إلَيْكَ حَتَّى تَمْضيَ فَعَلْتَ. قَالَ نَعَمْ. قَالَ أَنَسٌ وَكَانَ عَبْدُ اللَّه يُحَدِّثُ أَنَّهُ بَاتَ مَعَهُ تلْكَ اللَّيَالي الثَّلاَثَ فَلَمْ يَرَهُ يَقُومُ منَ اللَّيْل شَيْئاً غَيْرَ أَنَّهُ إذَا تَعَارَّ وَتَقَلَّبَ عَلَى فرَاشه ذَكَرَ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ وَكَبَّرَ حَتَّى يَقُومَ لصَلاَة الْفَجْر قَالَ عَبْدُ اللَّه غَيْرَ أَنِّي لَمْ أَسْمَعْهُ يَقُولُ إلاَّ خَيْراً، فَلَمَّا مَضَت الثَّلاَثُ لَيَالٍ وَكدْتُ أَنْ أَحْتَقرَ عَمَلَهُ قُلْتُ: يَا عَبْدَ اللَّه إنِّي لَمْ يَكُنْ بَيْني وَبَيْنَ أَبى غَضَبٌ وَلاَ هَجْرٌ ثَمَّ وَلَكنْ سَمعْتُ رَسُولَ اللَّه ﷺ يَقُولُ لَكَ ثَلاَثَ مرَارٍ: "يَطْلُعُ عَلَيْكُمُ الآنَ رَجُلٌ منْ أَهْل الْجَنَّة". فَطَلَعْتَ أَنْتَ الثَّلاَثَ مرَارٍ فَأَرَدْتُ أَنْ آويَ إلَيْكَ لأَنْظُرَ مَا عَمَلُكَ فَأَقْتَديَ به فَلَمْ أَرَكَ تَعْمَلُ كَثيرَ عَمَلٍ فَمَا الَّذي بَلَغَ بكَ مَا قَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ؟ فَقَالَ: مَا هُوَ إلاَّ مَا رَأَيْتَ. قَالَ: فَلَمَّا وَلَّيْتُ دَعَاني. فَقَالَ: مَا هُوَ إلاَّ مَا رَأَيْتَ غَيْرَ أَنِّى لاَ أَجدُ في نَفْسي لأَحَدٍ منَ الْمُسْلمينَ غشّاً وَلاَ أَحْسُدُ أَحَداً عَلَى خَيْرٍ أَعْطَاهُ اللَّهُ إيَّاهُ. فَقَالَ عَبْدُ اللَّه: هَذه

الَّتي بَلَغَتْ بِكَ وَهِيَ الَّتِي لاَ نُطِيقُ[١].

يقول الشاعر:

إذا ما صَحِبتَ المَرءَ فاصحَب مُهَذَّباً	كَريمَ السَجايا للفَضائلِ مُنتَمِ
وَعاشِر بِخُلقٍ ما استَطَعتَ مُحَبَّبا	وَجانِب فَدَتكَ النَفسُ كُلَّ مُذَمَّمِ
وَراعِ لإخوانِ الصَفاءِ حُقوقَهُم	وَإِن أَنتَ ضَيَّعتَ الوَفا خِلَّكَ تَندَمِ

وفي مجال سلامة التعامل مع الآخرين لابد من ذكر أن يكون للشخص وجه واحد وشخصية واحدة في حياته عامة، لا أن تجد له في بيته وجهاً، وفي عمله تجده شخصاً آخر يختلف بالكلية، وفي الشارع وجهاً ثالثاً، ومع أصدقائه له وجهاً آخر وهكذا، وهذه من أخطر الأمور التي تدمر شخصية الإنسان لأن من شأنها أن تجعله يعيش متكلفاً جداً وفي صراع دائم مع نفسه ومع الآخرين، ويكون هذا الشخص من شر الناس كما وصفه النبي محمد ﷺ بقوله: "وَتَجِدُونَ شَرَّ النَّاسِ ذَا الْوَجْهَيْنِ، الَّذِي يَأْتِي هَؤُلاَءِ بِوَجْهٍ، وَيَأْتِي هَؤُلاَءِ بِوَجْهٍ"[٢].

ومن المهم أن نذكر أن المنهج الإسلامي وضع قاعدة من أهم القواعد في العلاقة مع الآخرين، وهي أنه في حالة وجود حقوق للآخرين مع شخص ما فإنها لن تسقط بالتقادم وحتى إن تم إخفاؤها في الدنيا فستكشف في الآخرة؛ فعَنْ عَائِشَةَ رضي الله عنها قَالَتْ قَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ: "الدَّوَاوِينُ عِنْدَ اللَّه عَزَّ وَجَلَّ ثَلاَثَةٌ؛ ديوَانٌ لاَ يَعْبَأُ اللَّهُ به شَيْئاً، وَديوَانٌ لاَ يَتْرُكُ اللَّهُ منْهُ شَيْئاً، وَديوَانٌ لاَ يَغْفرُهُ اللَّهُ، فَأَمَّا الدِّيوَانُ الَّذي لاَ يَغْفرُهُ اللَّهُ فَالشِّرْكُ باللَّه؛ قَالَ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ:﴿إِنَّهُ مَنْ يُشْرِكْ باللَّه فَقَدْ حَرَّمَ اللَّهُ عَلَيْه الْجَنَّةَ﴾ وَأَمَّا الدِّيوَانُ الَّذي لاَ يَعْبَأُ اللَّهُ به شَيْئاً فَظُلْمُ الْعَبْد نَفْسَهُ فيمَا بَيْنَهُ وَبَيْنَ رَبِّه منْ صَوْم يَوْم تَرَكَهُ أَوْ صَلاَة تَرَكَهَا فَإِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يَغْفرُ ذَلكَ وَيَتَجَاوَزُ إِنْ شَاءَ، وَأَمَّا الدِّيوَانُ الَّذي لاَ يَتْرُكُ اللَّهُ

(١) رواه أحمد في مسنده (١٣٠٣٤).

(٢) صحيح البخاري (٣٤٩٤).

مِنْهُ شَيْئاً فَظُلْمُ الْعِبَادِ بَعْضِهِمْ بَعْضاً؛ الْقِصَاصُ لاَ مَحَالَةَ"[١].

وعلى العموم ومن أجل أن نحسن التعامل مع الآخرين لابد لنا من معرفة شخصيات الآخرين أولا وكيفية التعامل معها، والشخصيات على أنواع منها:

أولاً: الشخصية الناضجة

وهي الشخصية العقلانية التي تنظر للأمور والقضايا كبيرها وصغيرها على نحو معتدل ووفق العقل والمنطق وواقع الحال وتعطي كل قضية ما تستحق من الاهتمام، ولا يعتمد نضوج الشخصية على سن معينة أو مكان وزمان معينين، بل يعتمد على توافر العوامل البيئية والوراثية والتجربة الغزيرة ومدى الاستعداد لتعزيز عملية النضوج، والشخص الناضج هو من يتحمل علاقة وثيقة مستمرة مع الآخرين وخصوصاً مع الزوجة (زواج ناجح مستمر) مع النهوض بمسؤولية العائلة، وكفالة الحياة السهلة لهم، وهو الذي يحاول التضحية في سبيل الآخرين وليس في سبيل إبداء السيطرة والسيادة، كما أنه يثق بنفسه بدرجة كبيرة كما يثق بالآخرين بمقدار معقول وفق المنطق وهو حسن المعشر، ويشعر بالأمان مع الآخرين ويكره الوحدة بشكل كبير، وصاحب هذه الشخصية من الممكن أن يُتخذ حليفاً في الحياة (صديقاً، رفيقاً زوجاً، شريكاً.... الخ)، فهو يتميز بالقدرة على التواصل مع الناس والتقرب إليهم؛ وبالتالي فالعلاقة معه تكون إيجابية، فمن يصاحب الناضج سيجد من يشد من أزره ويسانده، ولا يستطيع صاحب هذه الشخصية تحمل الإهانات أو جرح مشاعره وهو بذات الوقت يراعي مشاعر الآخرين بدرجة كبيرة، وكأن قول الشاعر:

كَأَنَّكَ شَمسٌ مِن جَميعِ جِهاتِها ... تَمُدُّ شُعاعاً وَالشُّعاعُ أَساليبُ
فَلا الرِّفدُ مَمنوعٌ وَلا العَهدُ حائِلٌ ... وَلا الفِعلُ مَذمومٌ وَلا المَدحُ مَكذوبُ

قد قيل في صاحب هذه الشخصية..

(١) رواه الإمام أحمد في مسنده (٢٦٧٨٤).

ومواطن قوة صاحب هذه الشخصية تكمن في حسن الاستماع و روح التعاون و الرغبة في مساعدة الآخرين، أما نقاط ضعفه فهي قلة القدرة على العمل لوحده وضعف الحماسة للعمل حين يكون منفرداً، وكما قلنا عدم تحمل انتقاص الآخرين له، وعدم قدرته على الدفاع عن نفسه والحصول على حقوقه وعلى العكس حين يتعلق الأمر بالآخرين فهو يطالب بحقوقهم بشدة ويدافع عنهم أحياناً حتى على حساب مصالحه الشخصية المشروعة، وللتعامل مع هذه الشخصية وكسب ودها دون التفريط بها هو التعليق على ما يبدر من تصرفات وأقوال منها بلباقة واحترام وحذر حتى لا تجرح مشاعرها، وكذلك من المستحسن أن يفسح المجال لها في بناء شبكة واسعة من العلاقات وترسيخ دعائم الثقة معها فذلك يمنحها المزيد من الإبداع والتألق وتحقيق المزيد من النجاح وحين الاحتكاك مع صاحب هذه الشخصية يراعى عدم التشتت والتركيز على الهدف بشكل رئيس..

ثانياً: الشخصية العاجزة

> صاحب هذه الشخصية صعب المراس ولكنه ليس شكاكاً، ويصعب التعامل معه لكثرة طلباته..

وتتميز بالسلبية والخمول المفرط وضعف النشاط الجسمي والعقلي وعدم إمكانيتها الاستمرار أو المثابرة على نهج واحد لمدة طويلة، وصاحب هذه الشخصية صعب المراس ولكنه ليس شكاكاً، ويصعب التعامل معه لكثرة طلباته وإلحاحه لتقديم خدمات له بشكل دائم، وينقص صاحبها الطموح ويشكو من عدم التكيف مع المجتمع، وكثيراً ما يفشل هؤلاء في الدراسة وهم دائمو التنقل من عمل إلى عمل نظراً لعدم استطاعتهم تحمل المسؤولية، كما أنهم أزواج فاشلون إلا إذا كانت الزوجة من النوع المسيطر فتنقلب الأوضاع ويصبح الزوج من ذوي الوظائف البسيطة الذين لا يطلبون من الحياة إلا الطعام والشراب والملذات وحسب، وقد وصف أحد الشعراء مثل هذا بقوله:

ولا تقــبلن رأي البليــد فإنــه	وإن كان يمشي في الورى فهو نائمُ
أعوذ بذي الآلاء عن رأي عاجز	جبان يريع القلبَ منه الأكالمُ
يصدّ عن الخيراتِ من رامَ قصده	بتعظيمــه مــا تزدريــه القمــاقمُ

وللتعامل مع هذه الشخصية لابد من الانتباه إلى عدم إعطائها مهام تحتاج إلى ذكاء أو جهد إضافي أو مهام تتعلق بها مصائر الآخرين، ومن ثم وضع صاحب هذه الشخصية ضمن فريق عمل فيعطى مهام صغيرة ثم يتابع عليها مع إعطائه بعض الثقة بالنفس عند إنجاز بعض المهام الصغيرة والثناء عليه وشكره ولكن مع متابعته المستمرة، ومن الخطورة بمكان أن تلبى له كل طلباته لأن ذلك من شأنه أن يزيد من سوئه، وإنما تلبية الجزء اليسير جداً من طلباته، والتسويف معه والمماطلة في الكثير من طلباته، كما يجب متابعته بعناية تامة أثناء عمله لأنه من المحتمل أن يقوم بأشياء غير صحيحة للحصول على مبتغاه (كالسرقة مثلاً).

ثالثا: الشخصية الأنانية

وهي من أخطر الشخصيات على من حولها بل على المجتمع، وهي الشخصية التي لا يهمها إلا نفسها وملذاتها وشهواتها فقط، وأولوياتها في الحياة تحقيق تلك الرغبات والشهوات ولو ذهب الآخرون إلى الهلاك وحتى للجحيم، وأخطر ما في هذا النوع من الشخصيات حين يصل بعضهم أحياناً إلى أدوار قيادية في المجتمع نظراً لأنانيتهم المفرطة وطموحهم المحطم لكل القيم والأخلاق والتقاليد والصداقات في سبيل الوصول إلى ما يريدون..

> أولوياتها في الحياة تحقيق تلك الرغبات والشهوات

وأحياناً تكون هذه الشخصية من الذكاء والقدرة والوسامة بحيث يوقع صاحبها الكثير من الناس في حبائله وخاصة النساء، فبعد أن يتزوج الأناني ويأخذ كل أموال زوجته يهجرها مع أولاده! ويتزوج أخرى!.. وهكذا.. ولا مانع

بعد ذلك لديه من العودة إلى الزوجة الأولى وتقبيل أقدامها وسؤالها الصفح وأنه لن يعود ثانية إلى ما فعل فتصدقه ولكن سرعان ما يعود لطبيعته دون وازع ولا رادع!

وهناك نوعان من الشخصيات الأنانية:

١- **الأناني المتقلب العاجز:**

وهذا يشبه إلى حد كبير الشخصية العاجزة ولكنه يزيد عليها الأنانية المفرطة، فهو لا يستقر على عمل، ويتخلل أعماله المشاجرات والمشاحنات، وتتعدد زوجاته وأطفاله من كل زوجة دون تحمل أي مسؤولية لرعايتهم، وهو فاقد الإخلاص لأحد غير نفسه ولذته، وعلى الرغم من الحماس والعاطفة التي يظهرها إلا أنها سرعان ما تتبخر مع قضاء مراده!،

ويصف أحمد محرم صاحب هذه الشخصية بقوله:

عَزْيتُـهُ فَـأبى وَمـا مِـن ريبَـةٍ	**غَيـري يَخـونُ وَغَيـرُهُ يَتَرَيَّـبُ**
وَأَنـا الـوَفِيُّ إذا تَقَلَّـبَ خـائِنٌ	**شَـرُّ الرِجـالِ الخـائِنُ المُتَقَلِّـبُ**

وهذا النوع يتصيد أخطاء الآخرين بدرجة عالية، ويصرف النظر عن أخطائه، ولديه أسئلة حاضرة لإحراج الآخرين بها، ولا يثني على أحد أبداً ويقلل من شأنهم ومن قيمة الأعمال التي يقومون بها، وكثير الكلام عن نفسه وإنجازاته..

٢- **الأناني المتقلب العدواني:**

وهو أقل شيوعاً من النوع الأول ولكنه أكثر سوءاً من سوء الأول، لأنه قد يدوس على كل شيء في سبيل تحقيق ما يريد، بما في ذلك القتل، ولا يهمه مصائب الآخرين أبداً ما دام بعيداً عنها، وله ذكاء خاص يتحايل به، وقد ينجح بعض هؤلاء في الوصول إلى بعض المناصب الكبيرة نظراً لانتهازيتهم وذكائهم الذي لا يعبأ بأي خلق ولا يتورع عن أي عمل يوصله لما يريد، ومن عيوب هذا الشخص عدم التركيز على الهدف الرئيس، وجر الأمور بشكل دائم

إلى قضايا جانبية بعيداً عن الهدف الرئيس..

وفي حالة التعامل مع الشخصية الأنانية بشكل عام، يجب أن لا تُفقد الأعصاب لأن ذلك هو مراده والسيطرة عليها بشكل كبير، مع الإصغاء له بشكل جيد دون السماح له ليقول أو يفعل كل ما يريده، وفي حالة وجوده في مجلس لا يُعطى الفرصة للتصدر في الحديث ويُتابع على ذلك، وإن كان في دعوة طعام يحاول أن لا تطلق يده فقد يأتي بتصرف يفسد جو الوليمة.. وهو يحب أن يقول له الآخرون نعم، فليسمعها ومعها ولكن....

وإفهامه بأن لكل إنسان حدود يجب أن يلتزم بها، وفي مجال العمل يفضل أن يعمل في بيئة واضحة المعالم والأهداف والصلاحيات، ويعطى نفس الفرص مع الآخرين لإنجاز المهام الملقاة على عاتقهم..

رابعاً: الشخصية المضطهدة

ويغلب عليها طابع مزعج لصاحبها ولمن يتعامل معه، فإن صاحبها يؤمن بأنه مضطهد من قبل كل من حوله، وتلازم هذه الشخصية الشكوى الدائمة من أنها لم تأخذ حقوقها كاملة وهي مظلومة من قبل الآخرين ومضطهدة، وأن الناس لا يقدرونها حق قدرها، وصاحب هذه الشخصية يعتقد على الدوام أن زملاءه وجيرانه بل وحتى أفراد عائلته يريدون إلحاق الأذى به ويكيدون له الكيد ولا يحبونه، ولا يمكن إقناعه بسوء ظنه، وإذا تكلم أحد في المكان الذي هو فيه هامساً فهذا يعني أنه يتكلم فيه، لذلك فهو ضد كل الناس ويضمر لهم الكراهية و عدم الارتياح و من السهل جداً أن يتحول إلى شخص عدواني إذا أتيحت له الفرصة، وهو لا يراعى مشاعرَ الآخرين على الإطلاق فهو ينتقدهم بشكل لاذع وجارح، بينما هو لا يتقبل أي نقد أو توجيه من أي أحد ومن أي نوع والحوار والنقاش مع هذا الشخص صعب جداً، فهو لا يتقبل كلام الآخرين بسهولة لأنه دائما يتوقع الغدر والخيانة والأذى من الآخرين وهو شخص بلا عواطف أو عواطفه محدودة وباردة وهو شخص يفتقد لروح

الدعابة و المرح و قليل الضحك و لا يبتسم إلا قليلا، و لذلك فهو قليل الأصدقاء و هذه العزلة تزيد من عدوانيته و شعوره بالاضطهاد، وإذا وجد زوجته تتحدث في التليفون فإنه يخطفه منها ليرى إذا كان المتحدث معها رجلاً أو امرأة، بل إنه يترك عمله أحياناً ليفاجئ زوجته بالمنزل ويرى ماذا تعمل!

وهكذا فهو الشعور المطلق بكيد الآخرين مهما قدمت له من الأدلة فلا جدوى منها، وحاله كما قال ابن الرومي:

فقد شك في حالي لديك معاشر	وفي مثل حالي للشكوك مواضعُ
ولن يوقنَ الشكّاكُ ما لم يقم لهم	على السر برهان من الجهر ناصعُ

وحتى لو أتينا له ببرهان، فالبرهان يحتاج إلى برهان.. وصاحب هذه الشخصية دائم الشجار مع الآخرين وخصوصاً مع زوجته (بسبب شكه فيها) وهذا النوع يصبح غير مرغوب فيه في أي عمل، ويحتاج إلى علاج خاص لتقويم هذه الشخصية..

ومن نقاط ضعفه أنه قاسٍ في تعامله حتى أنه يقسو على نفسه أحياناً ولا يحاول تفهم مشاعر الآخرين لأنه لا يثق بهم، ويكثر من مقاطعة الآخرين بطريقة تظهر تصلبه برأيه، وهو فاقد الثقة بنفسه بدرجة كبيرة ومتغير الرأي لأي سبب، ويحاول أن يترك لدى الآخرين انطباعاً بأهميته ولديه القدرة على المناقشة مع التصميم على وجهة نظره وفي الغالب يفشل في ممارسة فعاليات حياته ويعزوها دائما لمؤامرات الآخرين..

ويتم التعامل مع هذه الشخصية وذلك بضبط الأعصاب والمحافظة على الهدوء والإصغاء إليه جيداً والطلب بتقديم وجهة نظره والتأكيد على الاستعداد التام للتعامل معه وقبول رأيه لزيادة ثقته بنفسه ثم إعطائه البدائل المعقولة التي تبدد سوء ظنه، ويجب تجنب إثارته بل يجادل بالتي هي أحسن ومحاولة استخدام معلوماته وأفكاره للوصول معه إلى نتيجة، واستخدام الحزم عند تقديم وجهات نظر مختلفة معه.

خامساً: الشخصية المتهورة

..وتعمل على لفت الأنظار عن طريق القيام بالمواقف التمثيلية..

يعتقد الكثير من الناس أن التهور مرضٌ نفسيٌ، والسرُ في ذلك اعتقاد البعض أنه ضرب من الجنون، وهذا خطأ فاحش، فالشخصية المتهورة ليست مريضةً ولكنها تعاني من تقلُب في العاطفة، وتغيُر سريع في الوجدان لأتفه الأسباب، مع سرعة فائقة في الانفعال في كل الأحوال وهذه الشخصية أكثر شيوعاً في النساء منها في الرجال، وتتميز الشخصية المتهورة بالذبذبة السريعة والعجز عن إقامة علاقة ثابتة لمدة طويلة، نظراً لعدم القدرة على المثابرة والالتزام على نهج ثابت، ولنفاد الصبر سريعاً بسبب الانفعال الشديد..

كذلك نجد أن هذه الشخصية سريعة التأثر بالأحداث اليومية، والأخبار المثيرة، وبقيل وقال، بل إن أصحاب هذه الشخصية يضعون في اعتبارهم كل هذه العوامل عند تقديرهم للمواقف، وهكذا تتأثر قراراتهم بالناحية المزاجية الانفعالية أكثر من تأثرها بالناحية الموضوعية العقلية، فمثلاً حين يستمع المتهور حديثاً عن شخص معين، وكان الكلام غير مرض بالنسبة له عن ذلك الشخص، فلا يتردد الشخص المتهور في اتخاذ القرار بشكل متسرع بقطع العلاقات بينه وبين ذلك الإنسان، بل وإفشاء كل أسراره! وسبه ولعنه والتشهير به!، دون التأكد من صحة ما قيل أو التثبت ومناقشة الطرف الآخر!

ومن صفات الشخصية المتهورة أنها أنانية بعض الشيء، محبة للظهور واستجلاب الاهتمام والمحاولة الدائمة لاسترعاء الانتباه، وحب الاستعراض والمبالغة في الكلام والملبس والتبرج، وتعمل على لفت الأنظار عن طريق القيام بالمواقف التمثيلية، وصاحب هذه الشخصية كثير الكلام ويعتقد أنه مهم وغالباً ما يقع في أخطاء أحياناً تكون جسيمة وعواقبها وخيمة، ويصف أحد الشعراء هذه الشخصية بقوله:

والحزن والخوف في الدنيا وشهوتها غبــاوةٌ شــرهٌ إصــرار مــن فــسدا

تهور صلفٌ ثمَّ اتباع هوىً ... وللبطالة أن تلقاهُ معتمدا
وحبُّ دنيا وحبُّ الظالمين وأن ... يعلقَ القلبَ بالأسبابِ والكبدا

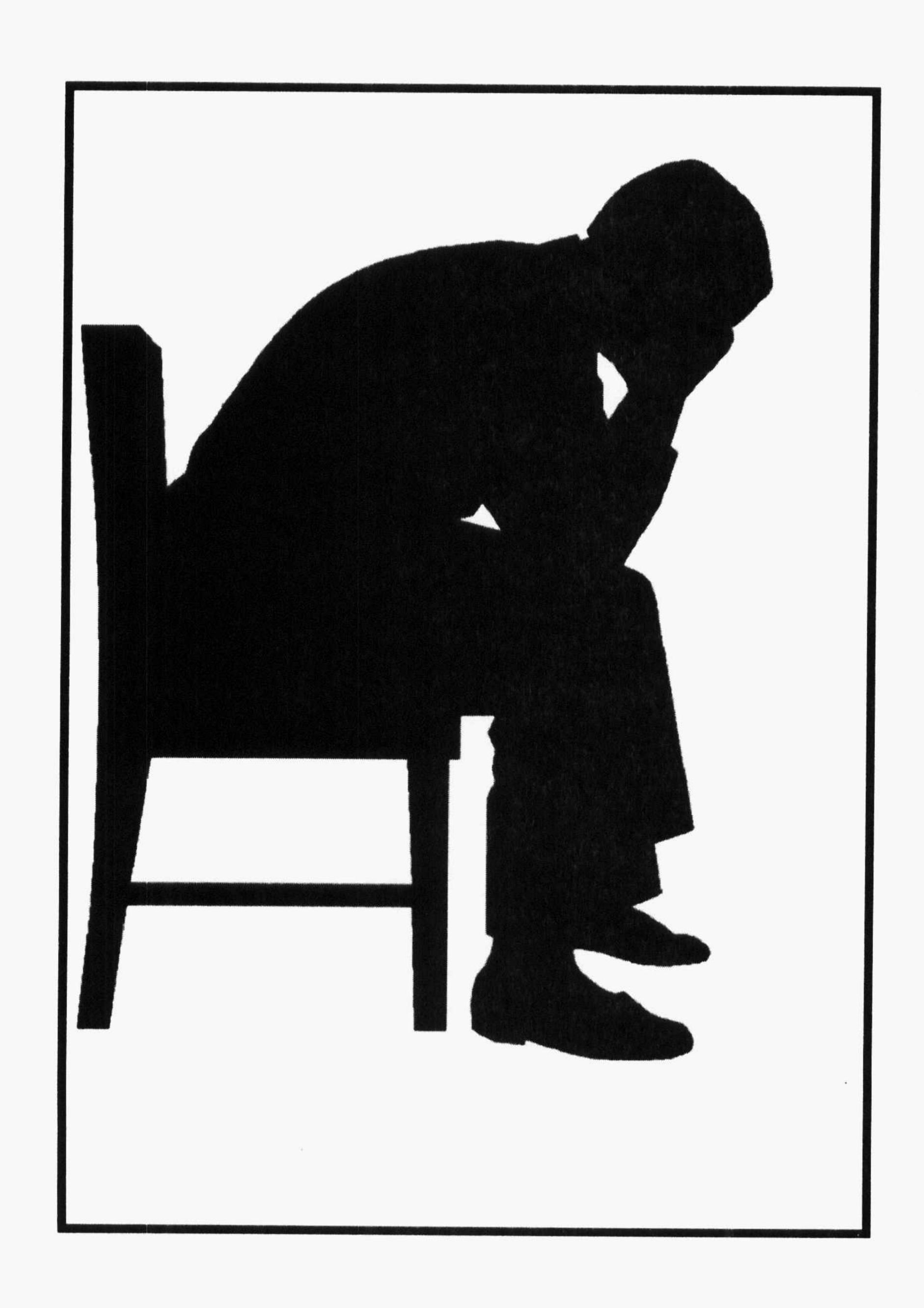
وللتعامل مع هذه الشخصية لابد من إيصال رسائل له أن الآخرين مهتمين به، وحين الاعتراض على بعض تصرفاته يكون ذلك بالأدلة وبإجماع أشخاص آخرين، كما من المهم عدم إعطائه الفرصة لاتخاذ قراراته لوحده قدر الإمكان، وتطبيق قاعدة الحساب والثواب، فحين يخطئ لابد له من دفع الثمن وحين ينجح ويكون على صواب لابد له من الحصول على المكافأة..

سادساً: الشخصية الشكاكة

تتسم هذه الشخصية بالشك دون وجود ما يدعم ذلك الشك سوى الظنون التي لا تعتمد على حقيقة، ما يعني أن صاحبها يشك بسبب أو بدون سبب. هذا الفرد يكون مشغول البال باحتمال عدم استمرار ولاء رفاقه وذويه له، لذلك فهو في دوامة عن حجم الثقة التي يجب أن يعطيها لهم والتي على ضوئها يحدد مساحة العلاقة مع الآخرين ولهذا فليس هناك ثوابت لديه، ويرى أن الآخرين لا يرون حقيقة ما يحاك له كما أنه يتجنب العلاقة الحميمة لاعتقاده أن ما يقوله لغيره قد يستخدمه ضده يوماً ما، إضافة إلى أنه لا ينسى أخطاء الآخرين ولا يغفرها لهم، بينما يريد من الآخرين أن يثقوا به على أي حال، ويسعى بشكل دائم إلى قراءة المعاني الخفية للحوادث بدرجة تثير التوتر عند من يتعامل معهم من الناس ويربط الأحداث ببعضها بشك شديد وبطريقة عجيبة، فهو دائم البحث عن ما يريح شكوكه، ومن صفاته أنه مترددٌ وقليل الثقة بنفسه فضلا عن الآخرين، محبط، مكتئب، منغلق وقاسٍ بالتعامل وخصوصاً مع من يجامله ولا يحاول تفهم مشاعر الآخرين لأنه لا يثق بهم ويجد صعوبة بالغة جداً في اتخاذ القرارات، وطريقة التعامل مع هذه الشخصية أن يستمع له بعناية، وإعطائه الأدلة المنطقية والمادية على عدم صحة شكوكه، ومنحه المزيد من الثقة من قبل الآخرين، والتعبير عن حسن نواياهم، وذلك بتقديم تنازلات ومنح من قبل الآخرين لأجله ويصف الشاعر

هذه الشخصية:

يـا أيهـا المتغافـل الـشـكّاكُ	أتريـد أن تبـدو لـك الأمـلاكُ
والله لا يبـدون حتـى ينقـضي	أجـل وتطـوي عمـرَكَ الأفـلاكُ



التعامل الصحيح مع المشاعر والعواطف

أثبتت الدراسات إن أفضل طريقة لإعادة برمجة العقل الباطن هي أن تتم برمجته على تعاليم القرآن الكريم.

من يريد أن يكون قوياً في أعين الناس مقبولاً من قبلهم، فيجب أن يُطلق القوة الكامنة في داخله ! وهذا يعني أن القوة الحقيقية تسكن في أعماق الإنسان، أي في داخله، فإذا ما تمكن هذا الإنسان من إعادة طرح قوة شخصيته الخفية بطريقة جديدة، ودرّبها جيداً فسوف تكون إرادته قوية وقراراته حاسمة ويصل إلى حالة اتزان روحي وعاطفي وعقلي وبالتالي سيمتلك شخصية مميزة على عكس من يتبع أهواء نفسه وعاطفته فهي تدير دفته كيفما تشاء ويفلت منه زمام الأمور، ولكن كيف نبرمج العقل الباطن وهو جزء لا شعوري لا نعرفه ولا نحسّ به ولا نراه؟

هنالك طريقة مجربة وهي طريقة المداومة والإصرار والمتابعة، فعندما تكرر أمراً ما، تداوم عليه بشكل دوري، وتعتقد بصحته وتستمر على ذلك لفترة من الزمن، فإن العقل الباطن سيستجيب لهذا الأمر ويعتقد به وبذلك سيحبه ويعمله بكل مشاعره وعن قناعة ورضى، إذا فهو الاستمرار والمداومة على العمل وتكراره وإن كان قليلا، فعنْ عَائِشَةَ رضي الله عنها أَنَّهَا قَالَتْ: "كَانَ أَحَبُّ الْعَمَلِ إِلَى رَسُولِ اللَّهِ ﷺ الَّذِي يَدُومُ عَلَيْهِ صَاحِبُهُ"[١]، وقد أثبتت الدراسات أن أفضل طريقة لإعادة برمجة العقل الباطن هي أن تتم برمجته على تعاليم القرآن الكريم، وهكذا كان النبي محمد ﷺ: "كان خُلُقُهُ القرآن"[٢].

---

(١) رواه البخاري (٦٤٢٦).

(٢) رواه الإمام أحمد في مسنده.

إن عملية حفظ القرآن تتم أثناء تكرار الآيات لمرات عديدة، هذا التكرار له أثر على العقل الباطن، وبخاصة إذا كانت عملية الحفظ مترافقة بالفهم والتدبر والتأمل فالتكرار يصل بصاحبه إلى المحبة لما يكرر، فعندما يُحفظ قوله تعالى: ﴿مَن كَانَ يُرِيدُ ٱلْعِزَّةَ فَلِلَّهِ ٱلْعِزَّةُ جَمِيعًا﴾ [فاطر: ١٠]، هذه الكلمات عندما نكررها مراراً، ونصل إلى اعتقاد جازم بها فإن النتيجة ستكون أن عقلنا الباطن سيوقن بأن القوة والعزة والكرامة لا يمكن أن تكون خارج كتاب الله سبحانه وتعالى، ولا يمكن لإنسان أن يكون عزيزاً وقوياً إلا بمرضاة الله تعالى.

فالعزة لله ونحن نستمد العزة منه، ولذلك وبعدما تترسخ هذه الآية في ضمائر البشر، فإن السلوك العام سيتغير بالكامل، لن يكون هنالك أي خوف من أي مخلوق، لأننا سندرك أن العزة والقوة لن تكون إلا مع الله، وبما أننا نعيش مع الله تعالى بكل أحاسيسنا وعواطفنا فهذه هي القوة الحقيقية وستترجم هذه المشاعر والأحاسيس إلى أعمال.

إن الحياة عبارة عن مجموعة من المواجهات، قد تكون ناجحة أو تكون فاشلة. ويكفي أن تحس بالانتصار في كل مواجهة حتى يتحقق ذلك الانتصار، ولذلك عندما نقرأ قوله تعالى: ﴿إِن يَنصُرْكُمُ ٱللَّهُ فَلَا غَالِبَ لَكُمْ ۖ وَإِن يَخْذُلْكُمْ فَمَن ذَا ٱلَّذِى يَنصُرُكُم مِّنۢ بَعْدِهِۦ ۗ وَعَلَى ٱللَّهِ فَلْيَتَوَكَّلِ ٱلْمُؤْمِنُونَ﴾ [آل عمران: ١٦٠]. فإن ثقةً عظيمة تتولد في داخلنا بشرط أن نثق بهذا الكلام وندرك أن الله سيعيننا ويكون بجانبنا في مواجهة أي مشكلة، فقد تكون مشاكل الحياة أكثر صعوبة من المعارك والحروب!!

والعجيب في هذه الآية أنها صورت لنا جانبين مهمين ومتناقضين في ذات الوقت أولهما إيجابي وثانيهما سلبي، والطريقة العملية لتحقيق الجانب الإيجابي. فهنالك نصر وهنالك خذلان وكلاهما بأمر الله وإرادته، فإذا توكلت على الله أي اعتمدت عليه وسلّمته شأنك، وأيقنت بأن الله قادر على كل شيء، فإن الله سينصرك وسيحلّ لك مشاكلك، وهذه الثقة تشكل كما يقول العلماء نصف الحلّ!!

وفي هذا الباب لابد من مراجعة النفس بشكل دوري وملاحظة بعض الأمور التي تدلل على الشد العصبي وعدم السيطرة على العواطف، وهو ما يعرف بالشخصية العاطفية، وهي نوع من الشخصيات التي تتميز بغلبة المشاعر والعاطفة على الفكر والعقل والسعي لبناء علاقات اجتماعية مع الآخرين بناءً على هذه العواطف والمشاعر، وهنا أمر في غاية الأهمية إن هذه الشخصية من صفاتها أنها لا تداوم على الأعمال لأنها متقلبة، فحين تكون في حالة استقرار عاطفي تجدها في غاية الإيجابية وعلى عكس ذلك حين تكون في حالة هيجان عاطفي تكون في غاية السلبية، ومما يلاحظ على صاحب هذه الشخصية أنه يتصف بمجموعة من الصفات هي ايجابية في ظاهرها ولكنها سلبية بسبب سوء استخدامها فهو يندفع وراء تقلب مزاجه وعواطفه أكثر من اندفاعه وراء حكم العقل والمنطق والحسابات الواقعية، وهو شخص سريع التأثر، سهل الإثارة، حساس وحالم، طيب القلب، وهو سريع الانفعال والتفاعل، ومتأجج المشاعر متوهج الوجدان دائماً فسرعان ما يغضب وسرعان ما يرضى ويتصالح، اجتماعي ومحب للناس، حسن النية، يثق بالناس سريعا، معطاء بطبعه، يؤثر الغير على نفسه ، وقد يكون مندفعاً متسرعا، وهو شخص متقلب المزاج، حاد الطبع أحيانا، ولكنه سرعان ما يعود ليهدأ ويستقر وتغلب عليه صفات العفو والتسامح، ولكنه فيما بعد يتأثر جداً إلى حد الألم حين يغدر به الآخرون ويختلي بنفسه، وعلى عكس الشخصية العاطفية، هناك الشخصية العقلانية أو ما تسمى بالشخصية العملية الواقعية وهي شخصية تأخذ بالأسباب، وتتعامل بالحساب المنطقي لا تسير وراء أهوائها أو عواطفها ومزاجها، يقود كل تحركها عوامل العقل بعيداً عن الاندفاعات غير المحسوبة..

إبداء الفرح لنجاح الآخرين

على الفرد أن يؤمن أن في الحياة مساحة كبيرة جداً وفسحةً واسعةً للنجاح وللتقدم، ليس له وحده فحسب، وإنما للآخرين أيضاً، فإن نجح وتفوق الآخرون وأخذوا حصتهم من النجاح فليعلم إن ذلك ليس اقتطاعاً من حصته هو لأنه بإمكانه أن يحقق نجاحاً آخر وربما سيكون نجاحه أكبر منهم..

> حين تكون العلاقة إنسانية وتكون في الله فقد استكملت اشتراطات الأخوة وصفتها ستكون على أجمل ما يكون من العلاقات البشرية..

إن شعور الشخص بالفرح عند نجاح الآخرين من المفروض أن يكون على سبيل الإيمان بالفرح وليس تظاهراً به لذلك يقول النبي محمد ﷺ: "لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه"[1] أي بنفس الدرجة وليس أقل وجعل القضية متعلقة بالإيمان لأهميتها..

فهنا يسأل الشخص نفسه هل هو على استعداد للفرح لنجاح الآخرين ؟

وعلى العموم فان العلاقة مع الناس من المفروض أن تكون مجردة ولا مانع من وجود مصالح وأعمال فيما بينهم ولكن لابد للشخص المميز الشخصية أن يجعل اعتبارات إرضاء الله في هذه العلاقات هي الأساس، يقول ابن عباس رضي الله عنهما: "أحبَّ في الله، وأبغضْ في الله، ووالِ في الله، وعادِ في الله، فإنما تُنالُ ولايةُ الله بذلك، ولن يجد عبدٌ طعمَ الإيمانِ وإن كَثُرَت صلاتهُ وصومهُ حتى يكونَ كذلك، وقد صارت عامة مؤاخاة الناس على أمر الدنيا، وذلك لا يجدي على أهله شيئاً"، ولقد سمى الإسلام العلاقة مع الآخرين

(١) رواه البخاري (١٣)، ومسلم (١٧٩).

(الأخوة) وهي أسمى علاقة وأرفع رابطة بين البشر، ففيها يتجاوزون المصالح الدنيوية ويقتربون من بعضهم كأنهم من رحم واحد ويربطهم دم واحد، يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿إِنَّمَا ٱلْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا۟ بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾ [الحجرات:١٠].

على هذا الأساس حين تكون العلاقة إنسانية وتكون في الله فقد استكملت اشتراطات الأخوة وصفتها ستكون على أجمل ما يكون من العلاقات البشرية..

فَعنْ أَبى هُرَيْرَةَ رضي الله عنه أنَّ رَسُولَ اللَّه ﷺ قَالَ: "مَنْ كَانَتْ عنْدَهُ مَظْلَمَةٌ لأَخيه فَلْيَتَحَلَّلْهُ منْهَا، فَإنَّهُ لَيْسَ ثَمَّ دينَارٌ وَلاَ درْهَمٌ منْ قَبْل أَنْ يُؤْخَذَ لأَخيه منْ حَسَنَاته، فَإنْ لَمْ يَكُنْ لَهُ حَسَنَاتٌ أُخذَ منْ سَيِّئَات أَخيه، فَطُرحَتْ عَلَيْه"[(١)]..

والشيء الوحيد الذي يمكن أن يحسد (بمعنى الغبطة) إنسان عليه فهو ما قاله الإمام تاج الدين السكندري صاحب تاج العروس بقوله: "لا يُحسد إلا عبدٌ قد لُفَّ بملابس التقوى، هذا هو العيش، وما أطيب عيش المحب مع الحبيب إذا لم يطّلع عليه رقيب"، والمقصود هنا محبة الله وأحباب الله.

أضف إلى ذلك فإن للإنسان الموجود مع أخيه الإنسان بنفس البيئة حقوقاً أخرى إضافية مختلفة، يبينها الحديث الشريف في قول رَسُولُ اللَّه ﷺ: "لِلْمُسْلِم عَلَى الْمُسْلِم منَ الْمَعْرُوف ستٌ: يُسَلِّمُ عَلَيْه إذَا لَقيَهُ وَيُشَمِّتُهُ إذَا عَطَسَ وَيَعُودُهُ إذَا مَرضَ وَيُجيبُهُ إذَا دَعَاهُ وَيَشْهَدُهُ إذَا تُوُفِّيَ وَيُحبُّ لَهُ مَا يُحبُّ لنَفْسه وَيَنْصَحُ لَهُ بِالْغَيْب"[(٢)]، وقد جعل الله سبحانه وتعالى الجزاء كبيراً لمن يؤدي حق المحبة فيه فحين يدعو محب لمحب يجزى بنفس قيمة ومكانة ذلك الدعاء فقد قَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ: "مَا منْ عَبْدٍ مُسْلمٍ يَدْعُو لأَخيه بظَهْر الْغَيْب إلاَّ قَالَ

(١) رواه البخاري (٦٥٣٤).

(٢) مسند الإمام أحمد (٦٨٤).

الْمَلَكُ وَلَكَ بِمِثْلٍ"(١)، ويلاحظ في الحديث أن تكون الدعوة بظهر الغيب تحديداً، لأنه ربما دعا له بوجهه مجاملة أو غير ذلك فتكون الدعوة بظهر الغيب دعوة حقيقة خالصة ومن قلب محب، وكان رسول الله ﷺ يوصي أحد أصحابه وصية مهمة فيقول رَسُولُ اللَّه ﷺ: (يَا أَبَا هُرَيْرَةَ كُنْ وَرِعًا تَكُنْ أَعْبَدَ النَّاسِ وَكُنْ قَنِعًا تَكُنْ أَشْكَرَ النَّاسِ وَأَحِبَّ لِلنَّاسِ مَا تُحِبُّ لِنَفْسِكَ تَكُنْ مُؤْمِنًا وَأَحْسِنْ جِوَارَ مَنْ جَاوَرَكَ تَكُنْ مُسْلِمًا وَأَقِلَّ الضَّحِكَ فَإِنَّ كَثْرَةَ الضَّحِكِ تُمِيتُ الْقَلْبَ)(٢)، وللمأمون بن هارون الرشيد الخليفة المعروف أبيات شعرية جميلة في هذا المعنى بقوله:

إن أخا الهيجاء من يسعى معكْ ... ومن يضرُّ نفسَهُ لينفعك
ومن إذا ريبُ الزمان صدعكْ ... شتَّتَ فيك شمله ليجمعك



(١) رواه مسلم (٧١٠٣).

(٢) سنن ابن ماجه (٤٣٥٧).

الترفع عن الطلب من الآخرين

> ازهد في الدنيا يحبك الله، وازهد فيما في أيدي الناس يحبوك

يرى الكثير من الناس أن مسألة الناس أمرٌ يسير وسهل ولا يؤثر، وهو أمر قد اعتاد عليه كثير من الناس وللأسف، ويعتقدون أنه ليس له علاقة بالشخصية و كمالها وقوتها وقيمتها، وماذا يضر لو طلب شيئاً من شخص عزيز عليه كقريبه أو صديقه مثلاً ؟

القرآن الكريم له القول الفصل في هذا الجانب، فلم يمدح هذا النوع من البشر على الإطلاق بل على العكس مدح كثيراً النوعية الأخرى، وهم من لا يسألون الناس على أي حال وإن كانوا بحاجة، فقال سبحانه وتعالى:﴿يَحْسَبُهُمُ الْجَاهِلُ أَغْنِيَاءَ مِنَ التَّعَفُّفِ تَعْرِفُهُم بِسِيمَاهُمْ لَا يَسْأَلُونَ النَّاسَ إِلْحَافًا وَمَا تُنفِقُوا مِنْ خَيْرٍ فَإِنَّ اللَّهَ بِهِ عَلِيمٌ﴾ [البقرة:٢٧٣]. ويقول ﷺ: "لأَنْ يَأْخُذَ أَحَدُكُمْ أَحْبُلَهُ فَيَأْتِىَ الْجَبَلَ فَيَجِىءَ بِحُزْمَةِ حَطَبٍ عَلَى ظَهْرِهِ فَيَبِيعَهَا فَيَسْتَغْنِىَ بِثَمَنِهَا خَيْرٌ لَهُ مِنْ أَنْ يَسْأَلَ النَّاسَ أَعْطَوْهُ أَوْ مَنَعُوهُ"(١).

وهكذا فان الترفع عن مسألة الناس يولّد حبَّ الناس للفرد، وقد حصل أن جاء رجل إلى النبي ﷺ فقال: يا رسول الله دلني على عمل إذا عملته أحبني الله، وأحبني الناس، فقال ﷺ: "ازهد في الدنيا يحبك الله، وازهد فيما في أيدي الناس يحبوك"(٢).

وهنا لابد من الإشارة إلى سلامة الموقف المالي أمام الآخرين ومصدر

---

(١) رواه ابن ماجه (١٩٠٩).

(٢) رواه ابن ماجه (٤٢٤١).

الكسب وإلا وضع الفرد نفسه موضع الريبة التي لا يحترمه الآخرون عندها، فعلى من يطلب الرفعة بين الناس أن يتوكل على الله في قضية الرزق، يقول النبي ﷺ: "لو أنكم توكَّلون على الله حق توكله لرزقكم كما يرزق الطير، تغدو خماصاً، وتروح بطاناً"[1]. ويقول علي بن أبي طالب رضي الله عنه في قصيدته الشهيرة التي أوردنا منه بيتين قبل هذا:

وإن قلَّ رزق اليوم فاصبر إلى غدِ	**عسى نائباتُ الدهر عنك تزولُ**
يُعَزّ غني النفسِ إن قلَّ ماله	**ويغنى غني المالِ وهو ذليلُ**
ولا خيرَ في وَدِّ امرئٍ متلونٍ	**إذا الريحَ مالتْ مال حيث تميلُ**
جوادٌ إذا استغنيت عن أخذِ مالهِ	**وعند احتمال الفقرِ عنك بخيلُ**

ويقول عبد الله بن المبارك رحمه الله:

لا تخضعن لمخلوق على طمع	**فإنَّ ذاك مضرٌ منك بالدينِ**
واسترزق الله مما في خزائنه	**فإنما هي بين الكاف والنونِ**
ألا ترى كلَّ من ترجو وتأملهُ	**من البريةِ مسكينُ بن مسكينِ**

وإن من تقاتلوا على الدنيا هم أولئك الذين يقتلون أنفسهم ويذلونها من أجل بعض مطامعها، يقول أحد الصالحين: (ولاتكن كأرباب الدنيا الذين طلقتهم الدنيا، بل كن من الذين طلقوها وفارقوها قبل افتراقهم فمثالك إذا آثرت الدنيا على الآخرة كمن له زوجتان، إحداهما عجوز خائنة، والأخرى شابة وفية، فإذا آثرت العجوز الخائنة على الشابة الوفية أفما تكون أحمقَ؟) كما ثبت في هذا الباب قول النَّبي محمد ﷺ: "إنَّ اللَّهَ حَرَّمَ عَلَيْكُمْ عُقُوقَ الأُمَّهَاتِ، وَمَنْعَ وَهَاتِ، وَوَأْدَ الْبَنَاتِ، وَكَرِهَ لَكُمْ قِيلَ وَقَالَ، وَكَثْرَةَ السُّؤَالِ، وَإِضَاعَةَ الْمَالِ"[2].

---

(١) رواه الإمام أحمد (٢١٠) والترمذي (٢٥١٥).

(٢) رواه البخاري (٥٩٧٥).

تواضعْ يرفعكَ الله

> وعلى المرء أن يتأكد أن النعمة التي هو فيها مهما كان حجمها وشكلها ونوعها إنما هي من فضل الله وهي تكليف لا تشريف ومسؤولية كبيرة

يتصور الكثير من الناس خطأً أنه لو تكبر الشخص على الناس فإنه سيكسب احترام الآخرين، وسيرتقي مرتبة اجتماعيةً عالية، وسيتميز بشخصية قوية، ولكن لو نظرنا إلى الموضوع من زاويةٍ جديدة وسلطنا عليها الأضواء بتركيز عالٍ فنسأل: وعلامَ يتكبر الإنسان؟ هل يتكبر لشكله الجميل أم لماله، أم لعلمه، أم لقوته العضلية ؟

فإن تكبر من أجل أن شكله (شكلها) جميلاً جميلاً فليس له ذلك لأن ذلك ليس من صنع يده ولم يكن له يدٌ في جمال شكله، بل تلك نعمة أنعمها الله عليه ولو شاء الله سبحانه وتعالى لجعل شكله قبيحاً في أية لحظة هذا يعني أنه حري به أن يشكر الله على هذه النعمة العظيمة، لا أن يتكبر بها على الآخرين، وحتى حين يقول له الآخرون بأن شكله جميل عليه أن لا ينسى ويقول لهم تلك نعمة أنعمها الله علي وأنا اشكره عليها يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿وَأَمَّا بِنِعْمَةِ رَبِّكَ فَحَدِّثْ﴾ [الضحى:١١]. وكم رأينا الكثير من الناس تحولوا في ساعة زمن ممن يشار لهم بالبنان في الجمال إلى مخلوق هو الأقرب إلى المسخ منه إلى البشر، بحادثة صغيرة من صنع الله تبارك وتعالى.. وهذا الكلام يسري على المال والجاه والقوة... إلخ فكم صحيح صار سقيماً، وكم قويٍ أضحى ضعيفاً، وكم عالم زلتَّ قدمه فصار يتصرف كالحمقى والصبيان، وكم وجيه أمسى مدفوعاً في الأبواب، قال النبي ﷺ: مَثَلُ الْمُؤْمِنِ كَالْخَامَةِ مِنَ الزَّرْعِ تُفَيِّئُهَا الرِّيحُ مَرَّةً، وَتَعْدِلُهَا مَرَّةً، وَمَثَلُ الْمُنَافِقِ كَالأَرْزَةِ لاَ تَزَالُ حَتَّى يَكُونَ انْجِعَافُهَا مَرَّةً وَاحِدَةً"[1].

---

(١) رواه البخاري (٥٦٤٣).

إن هذا يعني أنه مهما مرت بالشخص من أمور صعبة أو عصيبة مع الآخرين فالمفروض أن لا ينكسر مهما كان الثمن، فإذا مرت به الريح القوية من قبل الآخرين فيمكن أن يميل ثم يعتدل، ولكن أن يكسر فلا !! ولهذا فإن الحلَّ فيما جاء به الإسلام في قول رَسُول اللَّه ﷺ حين قال: "مَا نَقَصَتْ صَدَقَةٌ مِنْ مَالٍ وَمَا زَادَ اللَّهُ عَبْدًا بِعَفْوٍ إِلاَّ عِزًّا وَمَا تَوَاضَعَ أَحَدٌ لِلَّهِ إِلاَّ رَفَعَهُ اللَّهُ"(١). وهذه الرفعة تكون في الدنيا والآخرة إن شاء الله.. كما يقول النبي محمد ﷺ: "مَنْ يَتَوَاضَعْ لِلَّهِ سُبْحَانَهُ دَرَجَةً يَرْفَعْهُ اللَّهُ بِهِ دَرَجَةً وَمَنْ يَتَكَبَّرْ عَلَى اللَّهِ دَرَجَةً يَضَعْهُ اللَّهُ بِهِ دَرَجَةً حَتَّى يَجْعَلَهُ فِي أَسْفَلِ السَّافِلِينَ"(٢).

وعلى المرء أن يتأكد أن النعمة التي هو فيها مهما كان حجمها وشكلها ونوعها إنما هي من فضل الله وهي تكليف لا تشريف ومسؤولية كبيرة، يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِيٓ ءَادَمَ وَحَمَلْنَٰهُمْ فِى ٱلْبَرِّ وَٱلْبَحْرِ وَرَزَقْنَٰهُم مِّنَ ٱلطَّيِّبَٰتِ وَفَضَّلْنَٰهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾ [الإسراء: ٧٠]. بل ذهب الإسلام إلى أبعد درجات التساوي حين أمر الناس بأن يتواضعوا حتى مع خدمهم أو عبيدهم ولعل حادثة الصحابي أبو ذر حين لقيه أحد أصدقائه في تلك الحادثة الشهيرة خير دليل على ذلك يقول الصحابي: لَقِيتُ أَبَا ذَرٍّ بِالرَّبَذَةِ، وَعَلَيْهِ حُلَّةٌ، وَعَلَى غُلاَمِهِ حُلَّةٌ، فَسَأَلْتُهُ عَنْ ذَلِكَ، فَقَالَ: إِنِّي سَابَبْتُ رَجُلاً، فَعَيَّرْتُهُ بِأُمِّهِ، فَقَالَ لِي النَّبِي ﷺ: "يَا أَبَا ذَرٍّ أَعَيَّرْتَهُ بِأُمِّهِ؟ إِنَّكَ امْرُؤٌ فِيكَ جَاهِلِيَّةٌ، إِخْوَانُكُمْ خَوَلُكُمْ، جَعَلَهُمُ اللَّهُ تَحْتَ أَيْدِيكُمْ، فَمَنْ كَانَ أَخُوهُ تَحْتَ يَدِهِ فَلْيُطْعِمْهُ مِمَّا يَأْكُلُ، وَلْيُلْبِسْهُ مِمَّا يَلْبَسُ، وَلاَ تُكَلِّفُوهُمْ مَا يَغْلِبُهُمْ، فَإِنْ كَلَّفْتُمُوهُمْ فَأَعِينُوهُمْ"(٣).

كما جاء الإسلام ولأول مرة في تاريخ البشرية بقانون جديد في مجال

---

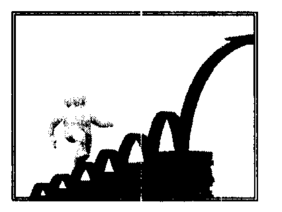
(١) رواه مسلم (٦٧٥٧).

(٢) رواه ابن ماجه في سننه (٤٣١٦).

(٣) رواه البخاري (٣٠).

قانون الجنايات حين يقول النبي محمد ﷺ: "من قتل عبده قتلناه، ومن جدَعَهُ جدعناه"(١). ولكن هناك فرق كبير بين أن يكون الشخص جميلا بذاته، أو جميلاً بلبسه، أو بمظهره، وهو فَرِحٌ بذلك من باب أنه بنعمة من الله، فيحب أن يراه الناس بهذه النعمة، بعيداً عن ازدرائهم والتقليل من شأنهم والتكبر عليهم، وفي هذا الباب نجد قول رَسُولُ اللَّه ﷺ: "لاَ يَدْخُلُ النَّارَ مَنْ كَانَ في قَلْبه مثْقَالُ حَبَّة منْ إيمَان وَلاَ يَدْخُلُ الْجَنَّةَ مَنْ كَانَ في قَلْبه مثْقَالُ حَبَّة منْ كبْرٍ". فَقَالَ رَجُلٌ يَا رَسُولَ اللَّه إنِّي لَيُعْجبُني أنْ يَكُونَ ثَوْبي غَسيلاً وَرَأْسي دَهيناً وَشرَاكُ نَعْلي جَديداً - وَذَكَرَ أشْيَاءَ حَتَّى ذَكَرَ علاَقَةَ سَوْطه - أفَمنَ الْكبْرِ ذَاكَ يَا رَسُولَ اللَّه؟ قَالَ: "لاَ، ذَاكَ الْجَمَالُ، إنَّ اللَّهَ جَميلٌ يُحبُّ الْجَمَالَ، وَلَكنَّ الْكبْرَ مَنْ سَفهَ الْحَقَّ وَازْدَرَى النَّاسَ"(٢). ويلاحظ ذم الكبر في الحديث حتى في حالة كونه قليلاً جداً بل ذكره النبي ﷺ بأصغر ما يكون وهو (مثقال حبة)، لشناعة وقباحة هذا الخلق الذميم وأوضحه صلوات ربي وسلامه عليه بأنه سفه الحق وازدراء الناس أي عدم الانصياع للحق والنظر للناس نظرةً دونيةً، وأما التواضع للخلق فهو صفة من أجمل الصفات، ويكون التواضع أجمل بكثير حين يتواضع الشخص مع توفر شمائل عظيمة ومزايا فريدة في شخصيته فهنا يكسب القلوب ويأسرها، يقول الشاعر:

لـه حكَـمٌ مأثـورة حـين تلتقـي	بآرائها عـند الملـوكِ المجـامعُ
يقـول فـلا يُخطـي إذا مـا تـأخرت	عنِ القـولِ ساداتُ الرجـال المصاقعُ
جميـل الـسجايا كلمـا ازدادَ رفعـةً	تواضـعَ حتـى قيـل مـا هـذا التواضـعُ



(١) رواه أبو داود (٤٥١٧).

(٢) رواه الإمام أحمد (٣٨٦٢).

مهارات التعبير والتواصل

الإصغاء:
مهارة وفن

الاتصال: هو انتقال الأفكار والقناعات بأشكال مختلفة بين الأفراد فيما بينهم وبينهم، وبين المجتمعات عبر أدوات ووسائل لتحقيق استجابة إيجابية ذات قيمة ولها معنى، ففي البداية لابد من تحديد الهدف مع من أريد أن أتواصل..

عناصر التواصل

أثبتت الدراسات أن الجوارح هي عناصر التواصل بالدرجة الأساس ولكنها تختلف في مدى تأثيرها على الآخرين، وهي كما يأتي:

١. **حركات جوارح الجسد** وهي: (اليدين، القدمين، العينين، الحاجبين) وهذه تؤثر بنسبة ٥٥٪ من عملية التواصل ويلاحظ أن هذه النسبة المئوية المرتفعة دليل على أن المؤثر الرئيسي في عملية التواصل هي الجوارح..

علماً بأن حركة كل جارحة لها معنى ودلالة خاصة بها فحركة الأصبع (السبابة) إلى الأمام أو إلى الأعلى أو باتجاه المقابل عند الحديث لها دلالات على التهديد والوعيد أو هي إشارة لقوة الموقف في كل الأحوال، وفتح العينين بشدة تدل على الانفعال والغضب،وطأطأة الرأس للأسفل دلالة على الفشل الانهزامية من المقابل أو عدم القدرة على المواجهة، أما اللعب بالخاتم الذي باليد أو الساعة فدلالة على عدم المبالاة بالمقابل، ووضع الرجل على الأخرى أثناء الجلوس تدل على عدم الرهبة أو الخشية من المقابل ونجد في هذا الباب أن النبي ﷺ كان يستخدم الإشارة في كثير من المواقف والحوادث، فمنها؛ عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ ﷺ قَالَ: طَافَ النَّبِي ﷺ بِالْبَيْتِ عَلَى بَعِيرٍ، كُلَّمَا أَتَى عَلَى الرُّكْنِ

أَشَارَ إِلَيْه[1]. ومن المهم أن يفهم أن تكون الإشارات ذات مغزىً إيجابي، فقد نهى رسول الله ﷺ عن الإشارات السلبية وشدَّد على ذلك حيث قَالَ: "مَنْ أَشَارَ عَلَى أَخِيه بِحَدِيدَةٍ لَعَنَتْهُ الْمَلاَئِكَةُ"[2]. كما أن استخدام الإشارة بالإصبع عند التشهد بوحدانية الله سبحانه وتعالى لأمر في غاية الأهمية والدلالة، وأصبحت بعد ذلك شعار الموحدين لله، وكذلك في الدعاء..

ويُذكرُ أنَّ رَجُلاً منَ الأَعْرَاب جَاءَ إِلَى النَّبي ﷺ فَآمَنَ به وَاتَّبَعَهُ ثُمَّ قَالَ أُهَاجرُ مَعَكَ. فَأَوْصَى به النَّبي ﷺ بَعْضَ أَصْحَابه فَلَمَّا كَانَتْ غَزْوَةٌ غَنمَ النَّبي ﷺ سَبْيًا فَقَسَمَ وَقَسَمَ لَهُ فَأَعْطَى أَصْحَابَهُ مَا قَسَمَ لَهُ وَكَانَ يَرْعَى ظَهْرَهُمْ فَلَمَّا جَاءَ دَفَعُوهُ إِلَيْه فَقَالَ مَا هَذَا قَالُوا قسْمٌ قَسَمَهُ لَكَ النَّبي ﷺ. فَأَخَذَهُ فَجَاءَ به إِلَى النَّبي ﷺ فَقَالَ مَا هَذَا قَالَ «قَسَمْتُهُ لَكَ». قَالَ مَا عَلَى هَذَا اتَّبَعْتُكَ وَلَكنِّى اتَّبَعْتُكَ عَلَى أَنْ أُرْمَى إِلَى هَا هُنَا - وَأَشَارَ إِلَى حَلْقه بسَهْمٍ - فَأَمُوتَ فَأَدْخُلَ الْجَنَّةَ. فَقَالَ ﷺ: "إِنْ تَصْدُق اللَّهَ يَصْدُقْكَ"، فَلَبثُوا قَليلاً ثُمَّ نَهَضُوا فى قتَال الْعَدُوِّ فَأُتىَ به النَّبي ﷺ يُحْمَلُ قَدْ أَصَابَهُ سَهْمٌ حَيْثُ أَشَارَ فَقَالَ النَّبي ﷺ: "أَهُوَ هُوَ"، قَالُوا نَعَمْ. قَالَ "صَدَقَ اللَّهَ فَصَدَقَهُ"، ثُمَّ كَفَّنَهُ النَّبي ﷺ في جُبَّة النَّبي ﷺ ثُمَّ قَدَّمَهُ فَصَلَّى عَلَيْه فَكَانَ فيمَا ظَهَرَ منْ صَلاَته "اللَّهُمَّ هَذَا عَبْدُكَ خَرَجَ مُهَاجراً فى سَبيلكَ فَقُتلَ شَهيداً، أَنَا شَهيدٌ عَلَى ذَلكَ"[3]، وثبت عن النبي ﷺ أنه قَالَ: "أَنَا وَكَافلُ الْيَتيم فى الْجَنَّة هَكَذَا". وَأَشَارَ بِالسَّبَّابَةِ وَالْوُسْطَى، وَفَرَّجَ بَيْنَهُمَا شَيْئًا[4].

٢. **النبرات..** وهذه تؤثر بنسبة تأثير ٣٨٪ وإن رفع الصوت أو طريقة النبرة

---

(١) رواه البخاري (١٦١٢).

(٢) سنن الترمذي (٢٣١٤).

(٣) رواه النسائي (١٩٦٥)

(٤) رواه البخاري (٥٣٠٤).

تأثيرها يكون إيجابياً حين تستخدم بمحلها المناسب، وليس رفع النبرة حين يكون المقام أن تكون النبرة هادئة وبالعكس فستكون عندها النتائج سلبية وليس إيجابية، فقد كَانَ رَسُولُ اللَّه ﷺ إِذَا خَطَبَ احْمَرَّتْ عَيْنَاهُ وَعَلاَ صَوْتُهُ وَاشْتَدَّ غَضَبُهُ حَتَّى كَأَنَّهُ مُنْذِرُ جَيْشٍ يَقُولُ "صَبَّحَكُمْ وَمَسَّاكُمْ"، وَيَقُولُ "بُعِثْتُ أَنَا وَالسَّاعَةَ كَهَاتَيْنِ". وَيَقْرُنُ بَيْنَ إِصْبَعَيْهِ السَّبَّابَةِ وَالْوُسْطَى وَيَقُولُ "أَمَّا بَعْدُ فَإِنَّ خَيْرَ الْحَدِيثِ كِتَابُ اللَّهِ وَخَيْرُ الْهُدَى هُدَى مُحَمَّدٍ وَشَرُّ الأُمُورِ مُحْدَثَاتُهَا وَكُلُّ بِدْعَةٍ ضَلاَلَةٌ"، ثُمَّ يَقُولُ "أَنَا أَوْلَى بِكُلِّ مُؤْمِنٍ مِنْ نَفْسِهِ مَنْ تَرَكَ مَالاً فَلأَهْلِهِ وَمَنْ تَرَكَ دَيْنًا أَوْ ضَيَاعًا فَإِلَيَّ وَعَلَيَّ"[1]. ويلاحظ هنا بعناية كبيرة المهارة النبوية العجيبة وهي الجمع بين حركت الجوارح، فيما جاء بالحديث (احمرت عيناه) وبين تأثير النبرات (علا صوته)..

٣. **الكلمات**.. ونسبة تأثيرها في عمليات التواصل تبلغ ٧٪، وإن قلة هذه النسبة لا تعني إهمالها أو تجاوزها جزئياً أو كلياً، فكم من كلمة كان تأثيرها أشدَّ من وقع الحسام فعَنْ عَائِشَةَ قَالَتْ قُلْتُ لِلنَّبِيِّ ﷺ:حَسْبُكَ مِنْ صَفِيَّةَ كَذَا وَكَذَا قَالَ غَيْرُ مُسَدَّدٍ تَعْنِي قَصِيرَةً. فَقَالَ: "لَقَدْ قُلْتِ كَلِمَةً لَوْ مُزِجَتْ بِمَاءِ الْبَحْرِ لَمَزَجَتْهُ"، قَالَتْ وَحَكَيْتُ لَهُ إِنْسَانًا فَقَالَ "مَا أُحِبُّ أَنِّي حَكَيْتُ إِنْسَانًا وَأَنَّ لِي كَذَا وَكَذَا"[2]. وقال رَسُولَ اللَّه ﷺ: "بُعِثْتُ بِجَوَامِعِ الْكَلِمِ، وَنُصِرْتُ بِالرُّعْبِ، وَبَيْنَا أَنَا نَائِمٌ أُتِيتُ بِمَفَاتِيحِ خَزَائِنِ الأَرْضِ، فَوُضِعَتْ فِي يَدِي"[3].

ومن الأمور التي يجب الانتباه لها أثناء عملية التواصل لكي تتم بنجاح وهي:

- **إيصال ما نريد قوله للآخرين ببساطة ودون أن نسمح بأن يساء**

---

(١) رواه مسلم (٢٠٤٢).

(٢) سنن أبي داود (٤٨٧٧).

(٣) البخاري (٧٠١٣).

فهمنا.. ولنا في عمر ﷺ وصحابة رسول الله ﷺ عبر، فقد قَالَ عُمَرُ ﷺ يَوْمًا لأَصْحَابِ النَّبِي ﷺ: فيمَ تَرَوْنَ هَذه الآيَةَ نَزَلَتْ ﴿أَيَوَدُّ أَحَدُكُمْ أَنْ تَكُونَ لَهُ جَنَّةٌ...﴾، قَالُوا: اللَّهُ أَعْلَمُ. فَغَضِبَ عُمَرُ فَقَالَ: قُولُوا: نَعْلَمُ، أَوْ لاَ نَعْلَمُ. فَقَالَ ابْنُ عَبَّاسٍ في نَفْسي منْهَا شَيءٌ يَا أَميرَ الْمُؤْمنينَ. قَالَ عُمَرُ: يَا ابْنَ أَخي قُلْ وَلاَ تَحْقرْ نَفْسَكَ"[1].

■ **استخدام الكلمات بطريقة فعالة ومباشرة وصحيحة..** مثلما فعل النبي ﷺ مع أحد أصحابه، فَعنْ أَنَسٍ أَنَّ رَسُولَ اللَّه ﷺ دَخَلَ عَلَى رَجُلٍ منْ أَصْحَابه يَعُودُهُ وَقَدْ صَارَ كَالْفَرْخ فَقَالَ لَهُ: "هَلْ سَأَلْتَ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ"، قَالَ: قُلْتُ: اللَّهُمَّ مَا كُنْتَ مُعَاقبي به فى الآخرَة فَعَجِّلْهُ فى الدُّنْيَا.

فَقَالَ لَهُ رَسُولُ اللَّه ﷺ: "لاَ طَاقَةَ لَكَ بعَذَاب اللَّه هَلاَّ قُلْتَ: اللَّهُمَّ رَبَّنَا آتنَا فى الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفى الآخرَة حَسَنَةً وَقنَا عَذَابَ النَّار"[2].

■ **التعبير عن مكنونات النفس بشكل أفضل..** والتعبير بشكل أفضل يعني استخدام الوسائل المشروعة والمقبولة عرفاً، فإن النَّبي ﷺ قَالَ في هذا الباب: "مَنْ كَانَ يُؤْمنُ باللَّه وَالْيَوْم الآخر فَلاَ يُؤْذ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمنُ باللَّه وَالْيَوْم الآخر فَلْيُكْرمْ ضَيْفَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمنُ باللَّه وَالْيَوْم الآخر فَلْيَقُلْ خَيْرًا أَوْ ليَصْمُتْ"[3].

■ **استخدام أفضل الوسائل وأقصر الطرق للوصول للآخرين..** على أن لا تتقاطع مع ما نؤمن به ونتبناه من ثوابتنا، وفي ذلك يقول النبي ﷺ: "نَضَّرَ

---

(١) رواه البخاري (٤٥٣٨).

(٢) رواه الإمام احمد في مسنده (١٤٤٣١).

(٣) رواه البخاري (٦١٣٦).

اللَّهُ امْرَأً سَمِعَ مِنَّا شَيْئًا فَبَلَّغَهُ كَمَا سَمِعَ فَرُبَّ مُبَلَّغٍ أَوْعَى مِنْ سَامِعٍ"(١).

■ **الوضوح في الكلام .. (وضوح الرسالة)..** يَقُولُ رَسُولُ اللَّه ﷺ: "قَالَ اللَّهُ: كُلُّ عَمَلِ ابْنِ آدَمَ لَهُ إِلاَّ الصِّيَامَ، فَإِنَّهُ لِي، وَأَنَا أَجْزِي بِهِ، وَالصِّيَامُ جُنَّةٌ، وَإِذَا كَانَ يَوْمُ صَوْمِ أَحَدِكُمْ، فَلاَ يَرْفُثْ وَلاَ يَصْخَبْ، فَإِنْ سَابَّهُ أَحَدٌ، أَوْ قَاتَلَهُ فَلْيَقُلْ إِنِّي امْرُؤٌ صَائِمٌ. وَالَّذِي نَفْسُ مُحَمَّدٍ بِيَدِهِ لَخُلُوفُ فَمِ الصَّائِمِ أَطْيَبُ عِنْدَ اللَّهِ مِنْ رِيحِ الْمِسْكِ، لِلصَّائِمِ فَرْحَتَانِ يَفْرَحُهُمَا إِذَا أَفْطَرَ فَرِحَ، وَإِذَا لَقِيَ رَبَّهُ فَرِحَ بِصَوْمِهِ"(٢).

■ **ولكي يكون الاتصال فعالاً** ويأتي بثمارٍ واضحة وإيجابية فإنه من المفروض أن تُراعى فيه الأمور الآتية:

■ **الاستماع من أجل التعلُم أو لتلقي التوجيهات.. فالإصغاء مهارة وفن** وله دور كبير في تقوية علاقتنا مع الآخرين، وكان رسول الله ﷺ يعلِّم أصحابه حُسنَ الاستماع ويرغبهم في ذلك ويعدهم بالمكافأة على حسن الاستماع، فهو يقول ﷺ: "مَنِ اغْتَسَلَ يَوْمَ الْجُمُعَةِ وَتَطَهَّرَ مَا اسْتَطَاعَ مِنْ طُهْرِهِ وَمَسَّ مِنْ دُهْنِ بَيْتِهِ، أَوْ طِيبِهِ، ثُمَّ رَاحَ إِلَى الْجُمُعَةِ فَصَلَّى مَا بَدَا لَهُ، فَإِذَا خَرَجَ الإِمَامُ اسْتَمَعَ وَأَنْصَتَ غُفِرَ لَهُ مَا بَيْنَهُ وَبَيْنَ الْجُمُعَةِ الأُخْرَى"(٣).

■ **فهم المقابل جيداً قبل الرد (دراسة المقابل جيداً)..** وعدم العجالة في الأمور واستبيان ما يقوله الآخرون، والامتناع عن الحكم على ظاهر القول حين يتكلم الآخرون، وقد حذَّر النبي محمد ﷺ بشدة من هذا الخُلق، قَالَ أحد الصحابة: بَعَثَنَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ فِى سَرِيَّةٍ فَصَبَّحْنَا الْحُرَقَاتِ مِنْ جُهَيْنَةَ

---

(١) رواه الترمذي في سننه (٢٨٦٩).
(٢) رواه البخاري (١٩٠٤).
(٣) سنن البيهقي (٦١٦٨).

فَأَدْرَكْتُ رَجُلاً فَقَالَ لاَ إِلَهَ إِلاَّ اللَّهُ. فَطَعَنْتُهُ فَوَقَعَ فِي نَفْسِي مِنْ ذَلِكَ فَذَكَرْتُهُ لِلنَّبِيِّ ﷺ فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: "أَقَالَ لاَ إِلَهَ إِلاَّ اللَّهُ وَقَتَلْتَهُ؟"، قَالَ: قُلْتُ يَا رَسُولَ اللَّهِ: إِنَّمَا قَالَهَا خَوْفًا مِنَ السِّلاَحِ. قَالَ: " أَفَلاَ شَقَقْتَ عَنْ قَلْبِهِ حَتَّى تَعْلَمَ أَقَالَهَا أَمْ لاَ"، فَمَازَالَ يُكَرِّرُهَا عَلَيَّ حَتَّى تَمَنَّيْتُ أَنِّي أَسْلَمْتُ يَوْمَئِذٍ[١].

■ **التفكير قبل الإجابة**، وهذا يقتضي أن نتحلى بالأناة وهي صفة حميدة، فقد قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: "الأَنَاةُ مِنَ اللَّهِ، وَالْعَجَلَةُ مِنَ الشَّيْطَانِ"[٢].

■ **لا تكن الخصم والحكم في نفس الوقت**.. وهذا الأمر قد شاع بين الناس كثيراً على مَرِّ الزمن، فحين تكون خصومةٌ أو نزاع يسارع كل طرف من الأطراف لأن يمسك زمام المبادرة من تلقاء نفسه، فيفسر ويفصل القانون والأحكام حسبما يشتهي وحين يحكم على الآخرين فبمنطقه هو، وليس شيئا غير ذلك، بينما الحق أن يرجع للشرع أولا ثم القانون فالعرف وهكذا حتى يحصل المراد من الوصول للحق لا لغيره، ومما يذكر من القصص الجميلة في هذا الباب أن رجلاً اسمهُ ابن أبي عصيفير جاء إلى شُرَيحٍ القاضي يخاصم رجلاً، فجلس مع القاضي على الطنفسة فقال له شُريح: "قم فاجلس مع خصمك فإن مجلسك يريبه فغضب ابن عصيفير فقال له شُريح: قم فاجلس مع خصمك؛ إني لا أدع النصرة وأنا عليها لقادر"[٣]..

■ **إعطاء المقابل شيئاً من الثقة**.. ولنا في قصة كتابة القرآن الكريم عبرة في هذا الباب فيتحدث زَيْدُ بْنُ ثَابِتٍ رضي الله عنه عن الموضوع بقوله: أَرْسَلَ إِلَيَّ أَبُو بَكْرٍ مَقْتَلَ أَهْلِ الْيَمَامَةِ فَإِذَا عُمَرُ بْنُ الْخَطَّابِ عِنْدَهُ، قَالَ أَبُو بَكْرٍ ﷺ:

---

(١) رواه مسلم (٢٨٧).

(٢) سنن الترمذي (٢١٤٤).

(٣) رواه البيهقي في سننه (٢٠٩٦٨).

إنَّ عُمَرَ أَتَانِي فَقَالَ: إِنَّ الْقَتْلَ قَد اسْتَحَرَّ يَوْمَ الْيَمَامَةِ بِقُرَّاءِ الْقُرْآنِ وَإِنِّي أَخْشَى أَنْ يَسْتَحِرَّ الْقَتْلُ بِالْقُرَّاءِ بِالْمَوَاطِنِ، فَيَذْهَبَ كَثِيرٌ مِنَ الْقُرْآنِ وَإِنِّي أَرَى أَنْ تَأْمُرَ بِجَمْعِ الْقُرْآنِ. قُلْتُ لِعُمَرَ: كَيْفَ تَفْعَلُ شَيْئًا لَمْ يَفْعَلْهُ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ قَالَ عُمَرُ ﷺ: هَذَا وَاللَّهِ خَيْرٌ.

فَلَمْ يَزَلْ عُمَرُ يُرَاجِعُنِي حَتَّى شَرَحَ اللَّهُ صَدْرِي لِذَلِكَ، وَرَأَيْتُ فِي ذَلِكَ الَّذِي رَأَى عُمَرُ. قَالَ زَيْدٌ: قَالَ أَبُو بَكْرٍ: إِنَّكَ رَجُلٌ شَابٌّ عَاقِلٌ لاَ نَتَّهِمُكَ، وَقَدْ كُنْتَ تَكْتُبُ الْوَحْيَ لِرَسُولِ اللَّهِ ﷺ فَتَتَبَّعِ الْقُرْآنَ فَاجْمَعْهُ، فَوَاللَّهِ لَوْ كَلَّفُونِي نَقْلَ جَبَلٍ مِنَ الْجِبَالِ مَا كَانَ أَثْقَلَ عَلَيَّ مِمَّا أَمَرَنِي مِنْ جَمْعِ الْقُرْآنِ قُلْتُ: كَيْفَ تَفْعَلُونَ شَيْئًا لَمْ يَفْعَلْهُ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ قَالَ: هُوَ وَاللَّهِ خَيْرٌ فَلَمْ يَزَلْ أَبُو بَكْرٍ يُرَاجِعُنِي حَتَّى شَرَحَ اللَّهُ صَدْرِي لِلَّذِي شَرَحَ لَهُ صَدْرَ أَبِي بَكْرٍ وَعُمَرَ -رضى الله عنهما- فَتَتَبَّعْتُ الْقُرْآنَ أَجْمَعُهُ مِنَ الْعُسُبِ وَاللِّخَافِ وَصُدُورِ الرِّجَالِ، حَتَّى وَجَدْتُ آخِرَ سُورَةِ التَّوْبَةِ مَعَ أَبِي خُزَيْمَةَ الأَنْصَارِيِّ لَمْ أَجِدْهَا مَعَ أَحَدٍ غَيْرِهِ ﴿لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ﴾[براءة:١٢٨] حَتَّى خَاتِمَةِ بَرَاءَةَ، فَكَانَت الصُّحُفُ عِنْدَ أَبِي بَكْرٍ حَتَّى تَوَفَّاهُ اللَّهُ، ثُمَّ عِنْدَ عُمَرَ حَيَاتَهُ، ثُمَّ عِنْدَ حَفْصَةَ بِنْتِ عُمَرَ.(١)

▪ **الاعتراف بما نجهله (ليس دائماً)..** ليس عيباً أن تقول: لا أعرف هذا، ليس عيباً أن تقول مرت علي القضية الفلانية، لأن الإنسان بطبيعته فيه صفة النسيان والعجلة وغيرها من صفات النقص التي تؤدي إلى الخطأ في الحكم على الأشياء، فقد ثبت عن النبي ﷺ أَنَّهُ سَمِعَ خُصُومَةً بِبَابِ حُجْرَتِه فَخَرَجَ إِلَيْهِمْ فَقَالَ: "إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ، وَإِنَّهُ يَأْتِينِي الْخَصْمُ، فَلَعَلَّ بَعْضَكُمْ أَنْ يَكُونَ أَبْلَغَ مِنْ بَعْضٍ، فَأَحْسِبُ أَنَّهُ صَادِقٌ فَأَقْضِي لَهُ بِذَلِكَ، فَمَنْ قَضَيْتُ لَهُ بِحَقِّ

(١) رواه البخاري (٤٩٨٦).

مُسْلِمٍ، فَإِنَّمَا هِي قِطْعَةٌ مِنَ النَّارِ، فَلْيَأْخُذْهَا أَوْ لِيَتْرُكْهَا"[١].

■ **إظهار التقدير للآخرين..** فالواجب حمل راية الرفق والحنان والتقدير والاحترام للآخرين بغض النظر عن شكله ومنصبه ووضعه الاجتماعي. فعَنْ أبِى مَسْعُود قَالَ: أَتَى النَّبِي ﷺ رَجُلٌ فَكَلَّمَهُ فَجَعَلَ تُرْعَدُ فَرَائِصُهُ فَقَالَ لَهُ "هَوِّنْ عَلَيْكَ فَإِنِّي لَسْتُ بِمَلِكٍ، إِنَّمَا أَنَا ابْنُ امْرَأَةٍ تَأْكُلُ الْقَدِيدَ"[٢].

■ **التركيز على الموضوع في غاية الأهمية..** من الطبيعي أن يركز الإنسان على القضية التي فيها يدور الكلام وليس الانشغال بأمور جانبية ربما تكون قليلة الأهمية والشأن، قَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ: «الْمُؤْمِنُ الْقَوِىُّ خَيْرٌ وَأَحَبُّ إِلَى اللَّهِ مِنَ الْمُؤْمِنِ الضَّعِيفِ وَفِى كُلٍّ خَيْرٌ احْرِصْ عَلَى مَا يَنْفَعُكَ وَاسْتَعِنْ بِاللَّهِ وَلاَ تَعْجِزْ وَإِنْ أَصَابَكَ شَىْءٌ فَلاَ تَقُلْ لَوْ أَنِّى فَعَلْتُ كَانَ كَذَا وَكَذَا . وَلَكِنْ قُلْ قَدَرُ اللَّهِ وَمَا شَاءَ فَعَلَ فَإِنَّ لَوْ تَفْتَحُ عَمَلَ الشَّيْطَانِ»[٣]. وعلى ضوء كل ما ذُكر في هذا الباب فإن عناصر عملية التواصل أو الاتصال هي:

١. **المصدر**: وهو البداية ونقطة الشروع في القضية ويتمثل في التفكير والإدراك بوجود فكرة يتعين نقلها من جهة إلى جهة أخرى، وقد يكون المصدر فرداً أو جماعة..

٢. **تصميم الرسالة**: ويقصد بها ترجمة الرسالة وتحويلها من فكرة إلى رموز وإشارات أو عبارات يفهمها مستقبل الرسالة..

٣. **الرسالة**: وهي خلاصة عملية الترميز..

٤. **قناة الاتصال**: هي الوسيط بين المرسل والمستقبل وقد تكون مرئية أو

---

(١) رواه البخاري (٧١٨١).

(٢) سنن ابن ماجه (٣٤٣٧).

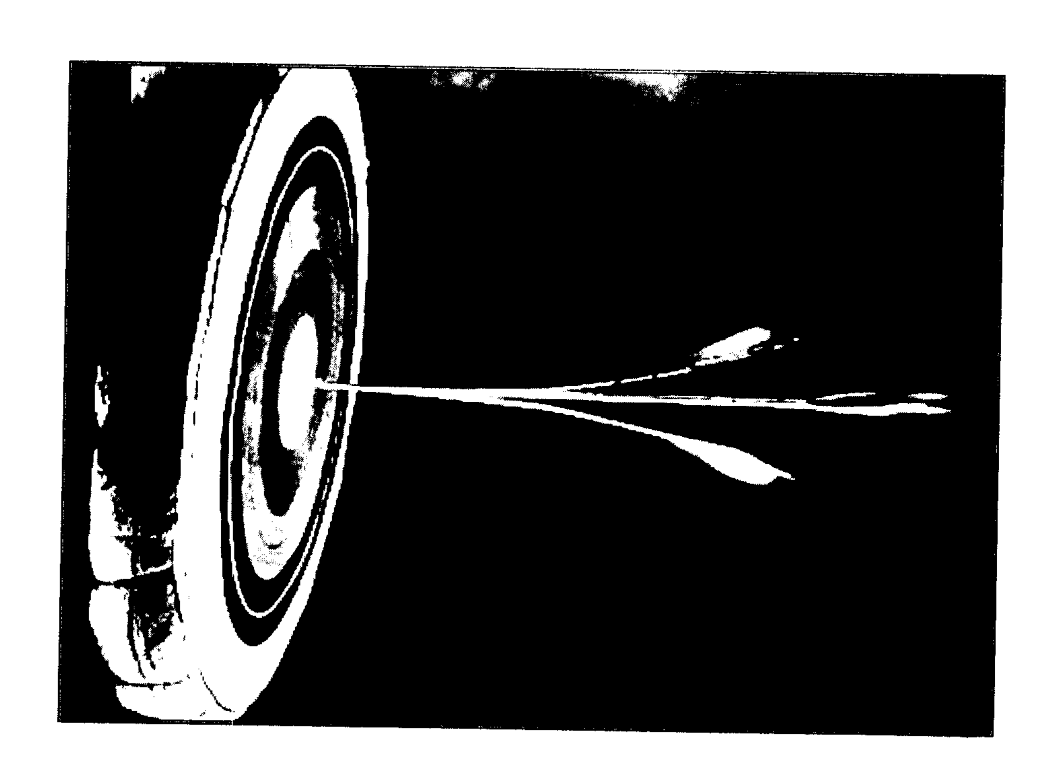
(٣) رواه مسلم (٦٩٤٥).

مقروءة أو مسموعة أو جميعها معاً..

٥. **المستقبل**: الجهة المقصودة باستلام الرسالة..

٦. **ترجمة وتحليل رموز الرسالة**: هذا يقع على عاتق المستقبل ويمكن أن تكون مباشرة.. ويمكن أن تكون غير مباشرة..

٧. **التغذية العكسية**: وهي وسيلة يستخدمها باعث الرسالة، كتقديم استفسار أو استبيان أو سؤال لمستقبلي الرسالة لمعرفة مدى تأثير الرسالة فيهم..



التفاوض

> التفاوض ليس له قواعد ثابتة ومحددة، وهو علم وفن..

كي يكون الشخص مؤثراً في الآخرين، وصاحب شخصية قوية، لابد له من إتقان ما يعرف بفن التفاوض، وهو علم وفن في نفس الوقت..

إن التفاوض هو: عملية تجري بين أكثر من طرف من أجل تكييف الأمور المختلف فيها للوصول إلى حل يرضي جميع الأطراف، وهو قضية نمارسها كل يوم أحياناً، ونحن نعلم ونخطط لها وأحياناً أخرى نتعامل معها من حيث لا ندري ولا نعلم، وفن التفاوض ليس له قواعد ثابتة ومحددة، فنحن نتفاوض كل يوم سواء في العمل مع عميل أو المدير أو في المنزل مع الابن أو الزوجة أو في السوق مع البائع، وهناك ثلاث عناصر تتحكم بعملية التفاوض هي:

- المتفاوضون..
- قضية التفاوض..
- طريقة التفاوض..

ومن الأمور المهمة التي تؤثر في عملية التفاوض هي عادات وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه الإنسان ففي مجتمعنا العربي عموماً من الصعب تقبل التفاوض في كثير من المواضيع وذلك بسبب التأثر بالعلاقات الاجتماعية (القرابة) بشكل كبير كما أن الأمور العاطفية لها دور بارز، فعلى سبيل المثال، حين تعرض شركةٌ ما وظيفة فإنها تخصص راتباً أياً كان المتقدم، وقليلاً ما نجد أن الراتب والمزايا تُحدَّد بعد المقابلة الشخصية في حين أن العكس صحيح. أما تعريف التفاوض الذي يعتبره البعض فن ويعتبره آخرون علم والحقيقة هو كلا الأمرين..

تعريف التفاوض:

طُلبَ من مجموعةٍ من الأشخاص يختلفون من حيث العادات والتقاليد والمستَوى الثقافي والتحصيل العلمي، أن يضع كلٌ منهم تعريفاً منطقياً وعملياً لمصطلح، **التفاوض**؟ فكانت إجابتهم على النحو التالي:

١. طريقة إقناع الطرف الآخر للحصول على مكسب مادي أو معنوي.

٢. الوصول إلى نقطة مشتركة بين المتفاوضين لعقبة مختلف عليها.

٣. التباحث مع الطرف الآخر من أجل المساومة أو التجارة.

٤. التغلب على العقبات لإتمام صفقة.

٥. مناقشة الخيارات من أجل الوصول لاتفاق.

٦. إحراز تقدُم نحو هدفٍ أو غاية منشودة.

٧. التوصل لحل مشكلة مقبولة لدى الطرفين.

٨. معرفة ما يرغب فيه الشخص الآخر، ثم جعله يعتقد بأنك توفر له ما يريده.

٩. الدخول في صراع للإرادات أو منافسة لإثبات أي من الطرفين أكثر ذكاءً وفطنةً.

١٠. محاولة نيل ما تريده.

١١. إقناع شخص ما بالتصرف كيفما تريد، أو مجاراة أفكارك.

> ليس هناك حاجة على الإطلاق إلى أن ينطوي التفاوض على الخصومة أو العداوة

الأسباب الموجبة للتفاوض:

إن التفاوض يعد طريقةً متحضرة لتسوية الصراع القائم بين طرفين (وليس بالضرورة أن يكون الصراع ذا طابع عنفي)، وعلاوة على ذلك فهو عبارة عن

مهارة تمكن الشخص من النجاح في كلٍّ من حياته العملية، وحياته الشخصية عن طريق مساعدته على تحقيق أهدافه وغاياته وتلبية احتياجاته. وإذا تأملنا المواقف الآتية والتي تحتاج إلى تفاوض:

١. عندما يطلب الابن من أبيه مجموعة من الاحتياجات والمستلزمات دفعة واحدة وبنوعيات محددة وإن القدرة المالية للأب تمنعه من توفير هذه الأشياء مرة واحدة وبوقت واحد.

٢. حين يريد موظف ما أن يزيد دخله فيطلب من مديره في العمل أن يزيد مرتبه لكن المدير لم يبد استعداداً لمنحه الزيادة..

٣. عندما تريد دولة عظمى من دولة أخرى الحد من تسليحها النووي.

يلاحظ الفرق في أهمية المواضيع الآنفة الذكر فمنها مهم للغاية ويتعلق بأمن دولة، ومنها لا يتعدى شراء بعض الحاجيات من السوق ولكنها تشترك في أنها تحتاج للتفاوض..

أنواع التفاوض:

هناك طريقتان في التفاوض:

١. التفاوض بالضغط.. وهنا لابد من مراعاة الأمور الآتية:

- أهمية انسحاب الطرف الآخر..
- أهمية العلاقة في المستقبل مع الطرف الآخر..

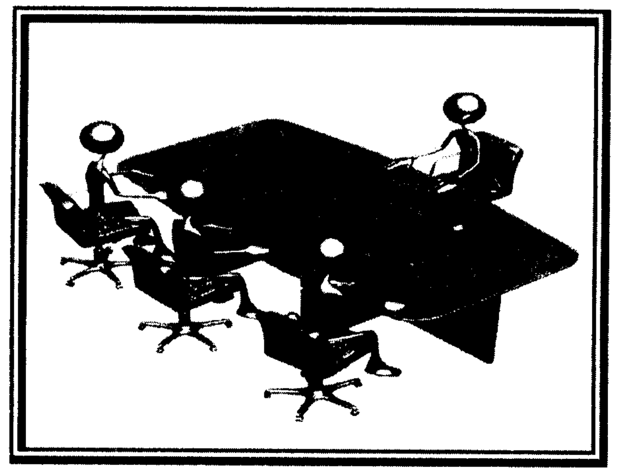
٢. التفاوض بالإقناع.. وفيها الأمور الآتية:

- التركيز على مصالح جميع الأطراف..
- فصل الأمور الشخصية عن المواضيع المتعلقة بالعمل.
- تكون النتيجة النهائية على أساس موضوعي وهي قاعدة أساسية في فن التفاوض وهي قاعدة (ربح – ربح)..

وفي عمليات التفاوض يظهر عندنا مفهومان: مفهوم المواجهة ومفهوم

التعاون، ففي مفهوم المواجهة، يعتقد بعض الناس أن عملية التفاوض أشبه ما تكون بحلبة نزال الملاكمة لابد من انتصار طرف واحد.. ويرفع المفاوض فيه شعار أنني لابد أن انتصر وهذا مفهوم قد ينطوي على بعض المكاسب ولكنه في النهاية تكون القضية خاسرة بمجملها.. مما يعني أن يكون الطرف الآخر هو الخاسر ولابد، وفي العادة من يفاوض بهذه الطريقة يكون عدائياً يميل بطبعه إلى المشاحنات، فتجده يجد في التفاوض فرصة لاختبار قوة بأسه وإظهار قابلياته وإمكاناته،

إن التفاوض الفعال ليس عملية مواجهة، فليس هناك حاجة على الإطلاق إلى أن ينطوي التفاوض على الخصومة أو العداوة، وأما المفهوم الآخر للتفاوض وهو مفهوم التعاون، فكثير من الناس يعتقد أن التفاوض هو وسيلة وطريقة متحضرة للتوصل لاتفاق، وهؤلاء يكونون ميالين بطبعهم للحلول الوسط والمنطقية والعقلانية، فهم لا ينظرون للأمور من جهة وجود منتصر وخاسر ولكن من جهة وجود رضا متبادل وفوز لكلا الطرفين وإمكانية إقناع المقابل بوجهة نظرك المبنية على أسس علمية لأنك إن نجحت في ذلك فإنك أهديت له فوزاً أيضاً، وهذا هو المفهوم الصحيح للتفاوض والذي يقوم على اعتباره تعاونًا لا مواجهة، فهو فرصة للعمل المشترك بين طرفين لتحقيق هدف لا يستطيع أحدهما إنجازه بمفرده.



صفات المفاوض الجيد

يجب مراعاة مستوى وثقافة الشخص المخاطب وتنويع أساليب الحديث والعرض أثناء التفاوض

في عملية تفاوضٍ ناجحة فان المفاوض الجيد هو الذي يتمتع بالمواصفات التي تؤهله لذلك وهذه هي عبارة عن مهارات يمكن إيجازها بما يأتي:

١. أن يحتفظ بهدوئه أثناء عملية التفاوض الاعتيادية بل وحتى في حالات يتعرض فيها للضغط..

٢. يمكنه التفكير بموجب مقتضيات المنطق والعقل، حتى مع محاولة الطرف الآخر إثارة عواطفه..

٣. يعتقد أنَّ كلَّ شيءٍ فيما يخص قضية التفاوض هو قابلٌ للتفاوض..

٤. يعتقد أن كلا الطرفين المتفاوضين يستطيع أن يكسب في التفاوض في بعض النقاط؛ ما يعني استعدادَه لتقديم تنازلات معينة..

٥. يستخدم وبشكل دائم ومركز طريقة طرح أسئلة كثيرة ومثيرة للكشف عن المعلومات من الطرف الآخر أثناء عملية التفاوض..

٦. يبدي استعداده للاستماع في المفاوضات مثلما يتكلم أو أكثر.. فيكون أذناً صاغية للطرف الآخر ويجهز نفسه لعملية الإنصات ويركِّز انتباههُ على ما يقوله الطرف الآخر.. ويحاول أن يفهم بوضوح ولا يقاطع..

٧. ينتبه بشدة إلى التعبيرات الجسدية للطرف الآخر في جلسات التفاوض ويعمل على تفسيرها، وكذلك يستخدم هو الإيماءات وحركات الجوارح للتأثير في الطرف الآخر..

٨. لديه مهارة التعرف على الأساليب التفاوضية وكيفية مواجهتها من خلال الدراسة المكثفة..

٩. يجهز بعناية لكل عملية تفاوض من خلال جمع المعلومات ودراسة الموضوع بشكلٍ تفصيلي..

١٠ . يمكنه استخدام تكتيكات التوقيت للاستفادة بها في التفاوض

١١ . يسعى دائمًا لإيجاد أرضية مشتركة بين الأطراف ويطرح بدائل خلال التفاوض..

١٢ . يعتقد أن التفاوض يمثل فرصة للوصول لاتفاق..

١٣ . لا يتحدد بأسلوب واحد، وإنما بالإمكان الانتقال من أسلوب لآخر حسب مقتضيات الموقف التفاوضي.

١٤ . المفاوض الجيد هو الذي يستخدم أساليب الإقناع مثل:

- الإقناع بذكر قصة.
- الإقناع بالمقارنة والبدائل.
- الإقناع بالصورة الذهنية.
- الإقناع ببيان المزايا والعيوب.
- الإقناع بالبدء مباشرة، والبدء بالأهم وبأسلوب المجاز.

وفي عملية التفاوض لابدَّ من الإعداد لمجموعة من الأمور المهمة؛ وأهم هذه الأمور هي:

أولاً: التحضير للمفاوضات

وذلك بدراسة القضية جيداً والتخطيط للتفاوض حولها، ويتم هذا التحضير من خلال العناصر الآتية:

١ . تحديد النقاط التي هي محل الخلاف بين المفاوض وبين الطرف الآخر

الذي سيتفاوض معه؛ إذ أن الدخول في المفاوضات بدون الإلمام بجوانب القضية بشكل مفصل على حقيقتها ربما سيؤدي إلى الفشل أو الهزيمة..

٢. معرفة أطراف التفاوض، إذ أن عدم معرفة الطرف الآخر الذي سيفاوض سيجعل المفاوض في إحراج عند إجراء المفاوضات فقد يفاوض طرف واحد وقد يفاوض أكثر من طرف وكل طرف يمثل جهة لها مصالحها وأفكارها الخاصة بها.

٣. معرفة رأي كل طرف على حدة، وما هي نقاط الاتفاق مع كل رأي والاختلاف معه؟، وما هي عناصر الاتفاق بينهم والاختلاف ؟، وما مدى إمكانية التفاهم مع بعضهم وإن أدى ذلك لعدم التفاهم مع البعض الآخر ؟.

٤. جمع المعلومات اللازمة عن الأشخاص أو الشخص الذي سيمثل كل جهة في المفاوضات ودراستها وتحليلها،لأنه مهما كانت آراء وأفكار ومصالح الجهة فإن الاختلاف بين من يتولى تمثيل تلك الجهة والتفاوض باسمها وبين غيره في النواحي الشخصية سيؤثر ولا شك في سير المفاوضات.

وهذه الدراسة يجب أن تشمل الجوانب الشخصية المختلفة من النواحي التاريخية والسلوكية والفكرية والثقافية والخلقية والنفسية، وأي جوانب أخرى يُمكن أن تدرس في شخصية المفاوض، والذي سيكونُ أكثر معرفة وعلماً بالآخر من المفاوضين هو الذي سينجح في الغالب في السيطرة على الآخر واحتوائه.

ثانياً: وضع الخطة المناسبة للتفاوض

بعد الانتهاء من التحضير للمفاوضات بدراسة وتمحيص كل ما سبق، من المفروض وضع خطة عملية لسير المفاوضات، كما يجب أن تحتوي الخطة على مجموعة من العناصر هي:

١. تحديد الأهداف من المفاوضات بشكل واضح وترتيب هذه الأهداف على درجات بين أقصى طموح يسعى إليه وأدنى حد يُمكن أن يقبل به.

٢. توقع الأهداف التي يسعى الآخرون لتحقيقها من خلال المفاوضات، وما هو الحد الأدنى الذي يمكنهم القبول به؟

٣. إيجاد بدائل مقنعة ومقبولة لدى الطرف الآخر لتقديمها له في حال عدم القبول بأهدافهم.

٤. وضع الأساليب المناسبة للتأثير على الآخرين لإقناعهم بقبول ما يطمح له من أهداف، ومحاولة إقناعهم بأن تحقيق أهداف المفاوض إمَّا يخدم مصالحهم أو على الأقل لن يؤدي للإضرار بها.

٥. يراعى الحرص على عدم استفزاز الطرف الآخر في الجوانب الشخصية أثناء المفاوضات.

٦. كسب الأشخاص المفاوضين تمهيداً لكسب القضية والنجاح في المفاوضات..

٧. التركيز والاهتمام بالأهداف والغاية والتغاضي عن الشكليات والجزئيات والمواقف الاستعراضية والبيانات الإعلامية ما لم يكن ذلك هدفاً في حد ذاته.

٨. توقع الاحتمالات المختلفة أثناء التفاوض وتجهيز الحلول المناسبة لها، والاحتفاظ بها إلى وقت الحاجة.

٩. وضع الحلول الوسط الممكنة والمقبولة من الطرفين عند تعذر التفاهم وقبول أحد الطرفين بما يطمح إليه الآخر شريطة ألا ينزل ذلك عن الحد الأدنى المقبول من الأهداف.

١٠. التدرب الكافي على تنفيذ الخطة الموضوعة قبل بدء المفاوضات.

ثالثاً: مباشرة العملية التفاوضية

وتكون عملية التفاوض على مراحل أهمها:

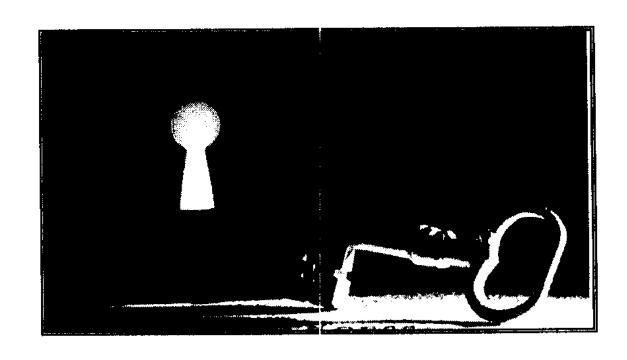
١. مرحلة الاستطلاع والتعرف على الفريق المفاوض، والاحتكاك به عن

قرب والتأكد من صحة دراساتك السابقة، وخطتك التي تسير على ضوئها، ومراجعة ما قد يحتاج إلى مراجعة وتعديل من ذلك.

٢. مرحلة المواجهة للمشكلة والتباحث والحوار حولها وهي أهم مراحل التفاوض، وينبغي في هذه المرحلة ترتيب الأفكار وحسن الإصغاء للطرف الآخر، والصبر على ما قد يبدر من الآخرين من جفاء وخشونة وغلظة، كذلك ينبغي قبول ما عند الآخر من حق والاعتراف بالخطأ إن حصل والرجوع عنه قدر المستطاع، ومراعاة مستوى وثقافة الشخص المخاطب وتنويع أساليب الحديث والعرض أثناء التفاوض، والاستفهام عما قد يشكل من كلام الطرف الآخر قبل الإجابة، وخلال ذلك كله النظر في إمكانية وجود نقطة مشتركة وربما نقاطا بين الطرفين ومهما كانت هذه النقاط صغيرة والاستفادة منها للانطلاق نحو تفاهمٍ أكبر واتفاق أعمق قبل مرحلة اتخاذ القرار عند الاتفاق على أي شيء، أمّا عند تأزم الموقف، وعدم الوصول لحل، فينبغي توقف المفاوضات وتأجيل البحث عن حل إلى وقت آخر..

٣. مرحلة التقييم والدراسة لنتائج المفاوضات والإعداد للجولات القادمة إن كان هناك جولات قادمة أو السعي لتنفيذ ما اتفق عليه.

٤. ومما يجدر ذكره أن التحضير للمفاوضات والتخطيط لها قد يتولاه فريق متكامل غير من سيقوم بإجراء المفاوضات وقد تقوم بالعملية كلها جهة واحدة.



العناصر الأساسية في التفاوض

لكي يستطيع المفاوض أن يدير عملية التفاوض بنجاح لابدَّ له أن يُلِمَّ بعناصره وبالكيفية التي تؤثر بها هذه العناصر على جهوده التفاوضية، وهذه العناصر هي:

> المعلومات تمكن المفاوض من التفكير في بدائل وابتكار خيارات ووضع استراتيجيات واستخدام تكتيكات فعالة

أولاً- المعرفة أو المعلومات.

ثانياً- عامل الوقت (الضغط الناشئ عن الالتزام بمواعيد محددة أو هو الضغط الناشئ عن ارتباط الحدث بالوقت).

ثالثاً- قوة المفاوض..

وسيتم في الآتي عرض كل عنصر من العناصر بشكل منفرد ومفصل، ولكن أثناء عملية التفاوض الفعلية تكون هذه العناصر متشابكة ومتداخلة ومن الصعب الفصل بينها.

أولاً: المعرفة أو المعلومات

كلما زادت المعرفة بالقضية التفاوضية و المفاوضين والمعلومات عنهما كلما زادت فرص النجاح في التفاوض وتحقيق مكاسب مخطط لها، وذلك لأن المعلومات تمكن المفاوض من التفكير في بدائل وابتكار خيارات ووضع استراتيجيات واستخدام تكتيكات فعالة، مما يزيد من فرص النجاح في عملية التفاوض، ولكن ما هي المعرفة التي يكون المفاوض بحاجة إليها فيحتاجها لتحقيق مكاسب في عملية التفاوض؟

١ . معرفة المفاوض لنفسه وقدراته وإمكاناته ومعرفته لأهدافه، نقاط ضعفه وقوته، حدوده الزمنية، الهوامش المقبولة للأخذ والعطاء، النقطة التي يستطيع بعدها الاستمرار في التفاوض.

٢. معرفة الطرف الآخر كالمعلومات الشخصية عنه، المعلومات المتصلة بالعمل بشكل عام وبالقضية بشكل خاص، وتحليله لها بنفس الطريقة التي حلل بها نفسه (أهدافه، نقاط قوته وضعفه، الهوامش المقبولة لديه للأخذ والعطاء، حدوده الزمنية، النقطة التي لا يستطيع بعدها الاستمرار في التفاوض)..

المعلومات المهمة في عمليات التفاوض

❖ المعلومات المطلوبة

إن عملية الإكثار من جمع معلومات كثيرة ليست ذات صلة بالموضوع، قد تكون ذات أثر سلبي، لأن هذه تشوش أكثر،وتصيب بالحيرة بشكل أكبر وتشتت الفكر وتضيع الجهد، إنما المطلوب في القضية هي المعلومات الحقيقية المناسبة للموضوع.

❖ المعلومات في الوقت لا بعده

من الواجب أن تكون المعلومات في الوقت المناسب، ومثال ذلك حين يرغب شخص أن يتقدم للدراسة في الجامعة عليه معرفة الجامعات والتخصصات وأساليب القبول قبل موعد بداية العام الدراسي لأن تأخرها عن هذا الموعد يكون الوقت قد فات ولن تنفع في اتخاذ القرار المناسب .

❖ المعلومات الدقيقة المحددة

حين نتكلم عن موضوع ما فيجب، أن ندخل في التفاصيل فها هنا تكون المعلومات العامة غير مجدية رغم أهميتها، فعلى سبيل المثال حين يقرر أحد الشباب الزواج، فمسألة أن يعرف معلومات عن أهل الفتاة أمرٌ مهم ولكنَّ الأهمَّ من ذلك أن يبحث عن المعلومات التفصيلية عن الفتاة نفسها.. وهذه الدقة في المعلومات تعين متخذ القرار على اتخاذ القرار الصائب.. كما لابد لنا من الكلام ها هنا عن المشروعية في الحصول على هذه المعلومات، فالوصول إليها لابدَّ من أن يكون بطريق مشروع،

ثانياً: عامل الوقت أو الضغط المتولد عن تحديد مواعيد لإنجاز العمل .

في موضوع الوقت لابد للمفاوض أن يكون قادرًا على التحكم في الضغوط الواقعة عليه من جراء المحددات الزمنية المطلوبة منه وعليه الالتزام بها، ثم عليه بالمقابل وبنفس الدرجة أن يستغل الضغوط الواقعة على الطرف الآخر في الوقت ذاته، فإن ذلك يمكنك من التحكم في سير عملية المفاوضات..

ومن الأمثلة التي توضح كيف يؤثر الضغط الناتج عن وجود مواعيد يتعين الالتزام بها على سير العملية التفاوضية ونتائجها، حين يكون الهدف شراء بدلة من الصوف، فإن كان المفاوض (المشتري) في بداية فصل الشتاء تجد أن المفاوض الآخر (البائع) يحاول أن يستغل الضغط الزمني الذي يشير إلى دخول البرد واحتمال تساقط الثلوج قريباً ولا بد للمشتري من شرائها، في حين يختلف الوضع عندما يكون الحال في نهاية الموسم فتكون النقطة لصالح المشتري، وعلى مستوى المؤسسات لو أن المفاوض يرغب بشراء مضخات مياه زراعية من أجل سقي مزارع معينة، فلو علم البائع أن مضخات المفاوض الموجودة في الحقل معطلة والمشتري على عجالة من أمره لأن احتمالية هلاك الزرع قائمة يبدأ هنا البائع يضغط بهذا الاتجاه..

ثالثاً: القوة أو القدرة

> تكون القوة فعالة فقط إذا كان المفاوضون مدركين لها

ويقصد بها القدرة على التأثير على المشاركين في المفاوضات والأحداث أو السيطرة عليها. وتنبع هذه القوة أساسًا من المعرفة، فيتم اكتسابها من الفرق بين ما تعرفه من موقف الجانب الآخر وبين ما يعرفه هو عن موقفك، ولذلك فميزان القوة في العملية التفاوضية ليس ثابتًا وإنما قد ينتقل من جانب إلى آخر مع تكشف المعلومات واقتراب المواعيد التي يتعين على كلا الطرفين الالتزام بها، والمفاوض الناجح هو الذي يستطيع أن يحافظ على ميزان القوى مائلاً لصالحه، إذ طالما استمرت عملية انتقال القوة من طرف إلى آخر فإن احتمال استمرار التفاوض

يظل قائماً، وامتلاك مزية القوة تعتمد على نوع هذه القوة ومواصفاتها وكما يبين فيما يأتي:

١. القوة قد تكون حقيقية أو مفترضة، فإذا افترض أحد الطرفين أن الآخر يتمتع بميزة فلن يكون هناك فرق إذا كانت هذه الميزة حقيقية أم لا بالنسبة إليه.

٢. تكون القوة فعالة فقط إذا كان المفاوضون مدركين لها، فإذا كان المفاوض يعلم أن الطرف الآخر يحتاج إلى منتج معين ولا غنى له عنه لأنه الوحيد الذي يصلح له، فإن هذه المعلومة سوف تمنح الطرف الآخر ميزة في العملية التفاوضية، غير أنه إن كان لا يدرك ذلك، فإنه هنا لا يمتلك القوة في واقع الأمر.

٣. القوة تكون فعالة عند الاعتراف والتسليم بها فقط، فإذا كان رئيس إحدى الشركات يشعر بالهيبة والرهبة من مركزه ويشعر أن الكرسي الذي يجلس عليه أكبر من حجمه، فإن هذه الميزة تصبح معدومة بالنسبة له، وتصبح قوته غير مؤثرة مهما حاول أن يظهر من قوة.

٤. لا توجد حاجة لاستخدام القوة حتى تصبح فعالة، فإذا كان المفاوض يخشى مثلاً من عدم استمرار أحد العملاء القدامى في الشراء منه ما لم يقدم تنازلات له في السعر، ففي حالة عدم استخدام الطرف الآخر هذه الميزة فإنها لا تزال تعمل لصالح المفاوض.

٥. استخدام القوة قد ينطوي على مخاطرة، فإن المفاوض قد يحقق مكسباً في التفاوض وتكون كفة المفاوضات لصالحه غير أن الاستخدام المفرط للقوة قد يكون له عواقب سلبية، فعلى سبيل المثال، حين يفاوض رب العمل العاملين عنده للعمل في أوقات راحتهم أو بعد دوامهم الرسمي من أجل زيادة الإنتاج لوجود طلبية خاصة مطلوبة خلال فترة زمنية محددة، فقد يتمكن من إنجاز الطلبية بوقتها المحدد، إلا أن استخدام القوة هنا قد يدمر علاقة العمل بينه وبينهم على المدى الطويل فيخسر ولاءهم له وللعمل.

متى تنتهي المفاوضات ؟

تنتهي المفاوضات في حالتين:

الحالة الأولى: عندما يتصور أحد الطرفين أن الطرف الآخر قد كسب الجانب الأكبر من القوة أو كلها، فإن التفاوض سرعان ما ينتهي، إلا أن النتيجة قد تكون غيرَ سعيدة، فالجانبُ الذي يفقد القوة تمامًا يشعر بأنه تعرض للخسارة، والإساءة، والاتفاق الناجم عن هذه الحالة لا يكون حلاً يفوز فيه كلا الطرفين.

الحالة الثانية: عندما يتصور الطرفان وجود نوع من التوازن في القوى فإن الاتفاق على حل وسط هو الخطوة المنطقية التالية التي سرعان ما تنتهي المفاوضات بعدها محققة نتيجة مرضية للطرفين، والاتفاق الناجم عن هذه الحالة يغذي الشعور بتحقق الفوز للطرفين، وهذا هو التفاوض الناجح حقًا.

والخلاصة التي يتم التوصل إليها من معرفة عناصر التفاوض:

١. الطرف ذو المعرفة (المعلومات) الأكبر والأكثر دقة، والتي تكون في وقتها المناسب هو الذي يسود في التفاوض.

٢. الطرف الواقع تحت ضغط الزمن أكثر من الآخر يكون موقفه في التفاوض ضعيف عمومًا.

٣. يجب أن يحاول الطرفان إحداثَ توازن بين قوتيهما للتشجيع على التوصل لحلٍ وسط والتحرُك نهو حل يحقق الفوز للطرفين معًا.

أمور خطيرة أثناء عملية التفاوض:

لابد للمفاوض من مراعاة بعض الأمور الخطيرة، التي من شأنها أن تكون نقاط ضعف له، بينما تكون نفسها نقاط قوة للطرف الآخر، ومن هذه الأمور:

١- من الخطأ أن يذهب المفاوض إلى عملية التفاوض وهو غير مؤمن بالحصول على نتيجة إيجابية، ما يعني (تصيب أو تخيب) ولابد له من عزم

المسألة والإيمان بالحصول على مكاسب..

٢- من الأفضل أن تتم المفاوضات في أرض المفاوض وليس في أرض الطرف الآخر، لأن المكان مهم جداً، فربما اختار الطرف الآخر مكاناً يشعر فيه بالقوة أو يتلاعب بنوع الإضاءة أو نوع الكرسي الذي يجلس عليه الآخر، فينعكس الأمر على المفاوض سلبياً فيشعر بالضعف، وهنا قاعدة تفاوضية مهمة في هذا المجال تقول: (دعهُ يأتيك ولا تأته)..

٣- لابدَّ من الإعداد الكامل لعملية التفاوض من كل الجوانب الشخصية والفنية والسعرية...إلخ، والحذر من الشروع بالتفاوض، والمفاوض يلم جزئياً بهذه الأمور، فلربما يُسأل من الطرف الآخر بعض الأسئلة التي ليس لديه إجابة عليها فيكون في موقف الضعيف..

٤- لا تقدم للطرف الآخر في التفاوض بعض أمور الضيافة التي من شأنها أن تلهيه عن جوهر القضية، كتقديم فواكه تحتاج إلى تقشير، أو يقدم له عصيراً يحتوي على الثلج فلربما انشغل بهذه الأمور أثناء طرحك لأمور جوهرية فلا تصل إليه..

٥- لا يتم التفاوض مع شخص وُلدية ظرف استثنائي يؤدي إلى الضغط عليه، مثال ذلك:

- شخص مقبل على سفر..
- شخص لديه وفاة..
- شخص يرغب بالزواج قريباً..
- شخص لا يمتلك الصلاحيات في اتخاذ قرار..
- أي أمور أخرى من هذا القبيل..

٦- لا تفاوض أكثر من شخص أو جهة في جلسةٍ واحدة للأسباب التالية:

- أي إيحاء سلبي من أحدهم قد يؤثر على الآخر..

- تداخلات الأسئلة قد تضيع فكرة الموضوع..
- نجاح أحدهم أو فشله قد يؤثر على الآخرين..
- اهتمام المفاوض وتقديره لشخص ما قد يشعر الآخرين بعدم أهميتهم أو بالغيرة او الحسد في الوقت الذي بالإمكان أن يتم على مكاسب كبيرة منهم..
- ربما أن المفاوض يفكر باختصار الزمن بجمع مجموعة في جلسة واحدة ولكن ربما يخسر الجميع..

٧- لا تحكم على الطرف الآخر في التفاوض مسبقاً..



من أشهر عمليات التفاوض في التاريخ

> يلفت النظر محاولة الخصم لتقديم ما يشبه بالرشوة أو تحقيق مصلحة شخصية للفرد دون فريق العمل

إن من أشهر عمليات التفاوض في التاريخ هي عملية التفاوض التي جرت بين قريش ولما يؤمنوا بعد وبين النبي ﷺ، فيما يُعرف بـ (صلح الحديبية)، وفي صلح الحديبية مجموعةٌ كبيرةٌ من دروسٍ وأسس التفاوض التي تم تطبيقها عملياً، ويشار هنا إلى نقطة مهمة في أن النبي ﷺ كان يفاوض فريقين في نفس الوقت، والفريقان هما المشركون من جهة وبعض أصحابه ﷺ من جهة أخرى.. فحين رأى النبي ﷺ رؤياه المشهورة أنه وأصحابه سيدخلون المسجد الحرام (الكعبة) إن شاء الله آمنين محلقين رؤوسهم ومقصرين لا يخافون، أي أنهم سيؤدون مناسك العمرة، وذلك في غير تحديد للزمان وتعيينٍ للشهر والعام، فأخبر الرسول ﷺ أصحابه بذلك وهو بالمدينة فاستبشروا به خيراً وزاد شوقُهم لزيارة البيت واعتقدوا أن هذه الرؤيا ستتحقق في نفس العام فعقدوا النية وأعدوا العدة للسفر، وقرر النبي ﷺ السفر في ذي القعدة وهو من الأشهر الحرم حتى لا تتوجس قريش من المسلمين خيفة لأن العرف عند العرب أن لا يكون قتالاً في الأشهر الحرم وهي أربع: ذي القعدة، ذي الحجة، المحرَّم، رجب، فخرج النبي ﷺ باتجاه مكة معتمراً لا يريد حرباً، وكان عدد الصحابة مع النبي ﷺ ألفاً وأربعمائة رجل خرجوا في ثياب الإحرام البيض وساقوا معهم الهدي (البهائم التي تذبح) وأحرموا بالعمرة ليعلم الناس أنهم جاؤوا زائرون للبيت العتيق معظمين له، وحتى لا تفكر قريش في صدهم عن الكعبة المشرفة، وكان النبي ﷺ وأصحابه

عزّلاً من السلاح إلا ما يحمله كل مسافر وهو سيف للدفاع عن نفسه، وركب الرسول محمد ﷺ ناقته القصواء وسار و أصحابه من خلفه..

ما إن سمعت قريش أن المسلمين يقصدون مكة أخذت وبشكل مباشر في جهود الاستعداد للحرب، ولم يصدقوا أن هدف رسول الله ﷺ هو أداء مناسك العمرة، وعقدوا النية المسبقة على صد النبي محمد ﷺ وأصحابه عن مكة مهما كلفهم الأمر وهكذا كان هذا الموقف من قريش دليلاً على عنادهم وصلفهم وتماديهم في الاعتداء على المسلمين ومصادرة حرياتهم و منعهم من أبسط حقوقهم..

ثم إن قريشاً بدأت مباشرةً باستفزاز النبي ﷺ وأصحابه لجرهم إلى طريق المواجهة والحرب، وبلغ المسلمين أن خالد بن الوليد خرج في خيل لقريش بلغت مائتي فارس يريد النبي وأصحابه، ولكي يتجنب الرسول محمد ﷺ الاصطدام بقريش وتماشياً مع رغبة الرسول ﷺ للسلم للتفاوض والابتعاد عن مبدأ المواجهة، أمام هذا الموقف طلب رسول الله صلى الله عليه و سلم من أحد أصحابه أن يخرج بهم بطريق غير طريقهم التي هم بها، فسلك بهم رجل من أسلم طريقاً وعراً غير الطريق المعهود حتى وصلوا إلى الحديبية على طرف حدود أراضي مكة، ويلاحَظُ هنا كيف أن النبي ﷺ ابتعد عن أسلوب المواجهة لأن لديه أهدافاً أخرى رغم ما قدم من تكاليف إضافية، فمنع منح الفرصة للطرف الآخر لجره لأسلوب المواجهة..

وما أن استقر النبي ﷺ في الحديبية حتى بدأت عملية التفاوض ففي البداية لم يبعث النبي ﷺ شخصاً أو وفداً ليفاوض قريشاً، وانتظر أن تبعث قريش رسولها وهو شيء مستحسن في عمليات التفاوض في أن تستمع في البداية للطرف الآخر وترى ما بجعبته، قبل أن تدلي بدلوك، وكان أول من جاء من قريش للتفاوض رجل يدعى (بديل بن ورقاء الخزاعي) ومعه نفر من

خزاعة وهم يمثلون الوفد الأول وفريق التفاوض، فلما رأى رسول ﷺ رئيس الوفد وهو (بديل) قال عنه إنه رجل عاقل، فلذلك فقد كلمه بمنطق العقل، وأخبره أنه لم يأت يريد حرباً و إنما جاء زائراً للبيت الحرام، ومعظماً لحرمته، وأمام هذا العرض المنطقي والعقلاني اقتنع الوفد المفاوض بأحقية النبي ﷺ وأصحابه في زيارة بيت الله وتعظيمه، فرجعوا إلى قريش فقالوا: يا معشر قريش إنكم تعجلون على محمد ﷺ، إن محمداً لم يأت لقتال وإنما جاء زائراً هذا البيت، ولكن قريشاً رفضت الاستماع إلى رجلها ومفاوضها العاقل.

ثم أرسلت قريش رجلاً آخر ورد لهم بنفس قناعات بديل بن ورقاء، ثم أرسلت قريش مفاوضاً آخر هو "مكرز بن حفص"، فقال النبي حين رآه: هذا رجل غادر، وفي ذلك دلالة واضحة أن النبي ﷺ يعرف خصومه جيداً فقد جمع عنهم المعلومات كاملة ولديه تصوراً واضحاً لشخصياتهم، فبلغه بنفس الأشياء التي قالها للذي قبله..

ثم جاء دور مفاوض آخر هو (الحليس بن علقمة) وكان يومئذٍ سيد الأحابيش، فلما رآه الرسول قال: (إن هذا من قوم يتألهون)، أي من قوم تعنيهم العبادة، فأمر أصحابه أن يبعثوا الهدي في وجهته حتى يراه (أي خاطبه بما يفهم) (والهدي هي البهائم التي يسوقها الحجيج لذبحها لوجه الله تعالى)، فلما رأي (سيد الأحابيش) الهدي يسيل عليه من عرض الوادي (جانبه) رجع إلى قريش دون أن يصل إلى الرسول إعظاماً لما رأى، (وهنا يكسب النبي ﷺ الجولة من غير تفاوض)..

ثم بعثوا إلى رسول الله ﷺ رسولاً رابعاً هو "عروة بن مسعود الثقفي" سيد أهل الطائف فكلمه الرسول بنحو ما كلم به أصحابه وأخبره أنه لم يأت يريد حرباً وإنما يريد أن يزور البيت كما يزوره غيره فلا يلقى صاداً ولا راداً (ويلاحظ هنا أن النبي ﷺ لم يذكره بما فعلوه يوم جاء إليهم في الطائف يأمل

دعمهم فأغروا غلمانهم وضربوه حتى أدموه، لأن الموضوع صار من الماضي وإثارته قد تجر إلى نتائج سلبية)، وانتبه هنا عروة إلى أمور كانت تحدث بين الصحابة والرسول الكريم ﷺ، فقام من عند الرسول ﷺ وقد رأى ما يصنع به أصحابه لا يتوضأ إلا ابتدروا وضوءه ولا يسقط من شعره شيء إلا أخذوه فرجع إلى قريش فقال لهم: "أي قوم، والله لقد وفدت على الملوك، على قيصر وكسرى والنجاشي، والله ما رأيت ملكاً يعظمه أصحابه كما يعظم أصحاب محمد محمداً"، .... إلى أن قال:"وإذا أمرهم ابتدروا أمره وإذا توضأ كادوا يقتتلون على وضوئه وإذا تكلم خفضوا أصواتهم عنده وما يحدون إليه النظر تعظيماً له، ولقد رأيت قوماً لا يسلمونه لشيء أبداً"..

ولاء المفاوض يكون للقضية وللفريق وليس شخصياً

وبعد انتهاء هذه المرحلة من التفاوض لاحظ النبي ﷺ أن الطرف الآخر قد بعث العديد من المفاوضين وقد أصبحت الصورة الآن أكثر وضوحاً للطرفين، وقد آن الأوان ليبعث هو بمفاوض، فبعث خراش بن أمية الخزاعي رضي الله عنه مفاوضاً يوضح موقف الرسول ﷺ السِّلمي وتأكيداً لمبدأ الحلم الذي بلغ غايته وليعرف أخبار الطرف الآخر وأين وصل بهم الحال، فبعثه إلى قريش بمكة وحمله على ناقته الخاصة وكانت تعرف بالقصواء (وفي ذلك دلالة خاصة) ليبلِّغَ أشراف مكة ما أمره به الرسول ﷺ ولكن الطرف الآخر لم يفهم الرسالة جيداً و أرادوا قتل خراش بن أمية وهي محاولة جديدة منهم لسحب المفاوضات إلى نقطة المواجهة.

ولم يكتفو بذلك بل وأرسلوا أربعين أو خمسين رجلاً وأمروهم أن يدوروا بجمع رسول الله ﷺ ليصيبوا لهم من أصحابه أحداً فأمسك المسلمون بهم جميعاً، وأُتي بهم إلى رسول الله فعفا عنهم وخلى سبيلهم، (وهذه نقطة أخرى مهمة في عملية التفاوض بتقديم ما يثبت صحة قول المفاوض وثباته على

الأمر الذي جاء من أجله)، وهو ما فعله النبي ﷺ وبذلك استطاع أن يكبح جماح الطرف الآخر ورغبته العارمة في المواجهة، وكره رسول الله ﷺ أن تجري الأمور نحو المواجهة وأن يتصاعد الموقف نحو القتال مرة أخرى، فدعا عمر بن الخطاب ﷺ ليبعثه إلى مكة فيبلغ عنه أشراف قريش ما جاء له، وقد اختار النبي ﷺ عمر بن الخطاب ﷺ بسبب مكانة عمر الرفيعة وقربه من النبي ﷺ وذكائه وقوته ووقوفه مع الحق دون أن تأخذه في الله لومة لائم وهي مواصفات تفاوضية فريدة، فقال له عمرﷺ: يا رسول الله إني أخاف قريشاً على نفسي وليس بمكة من عدي بن كعب أحد يمنعني، وقد عرفت قريش عدواني إياها و غلظتي عليها، ولكن أدلك على رجل أعز بها مني عثمان بن عفان ﷺ، وهنا التفاتة كبيرة من سيدنا عمر بن الخطاب ﷺ في صلب العملية التفاوضية لأن التفاوض سينتقل الآن في قلب أرض الخصم، والخصم هنا متهور ولديه مواقف سلبية من الشخص المفاوض فليس من المستحسن أن يرسل عمر بن الخطاب ﷺ بالرغم من مواصفاته الجيدة، وحين يتم اختيار البديل يكون على نفس الأساس الذي منع منها المفاوض الأول..

فدعا رسول الله ﷺ عثمان بن عفان ﷺ فبعثه إلى أبي سفيان بن حرب (قبل إسلامه) وإلى أشراف قريش يخبرهم أنه لم يأت لحرب وأنه إنما جاء زائراً البيت معظماً لحرمته، فانطلق عثمان بن عفان ﷺ حتى أتى أبا سفيان وعظماء قريش فبلغهم عن رسول الله ما أرسله به فقالوا لعثمان حين فرغ من رسالة رسول الله ﷺ: إن شئت أن تطوف بالبيت فطف، (وهنا يلفت النظر محاولة الخصم لتقديم أشبه بالرشوة أو تحقيق مصلحة شخصية للفرد دون فريق العمل)، فقال ما كنت لأفعل حتى يطوف به رسول الله ﷺ، وقال عثمان حين رجع وقال له المسلمون: اشتفيت، يا أبا عبد الله من الطواف بالبيت، فقال لهم بئس ما ظننتم بي والذي نفسي بيده لو مكثت بها سنة ورسول الله

ﷺ مقيم بالحديبية ما طفت بها حتى يطوف بها رسول الله ﷺ (وهذا الأمر في غاية الأهمية فولاء المفاوض يكون للقضية وللفريق وليس شخصياً).. ثم بعثت قريش بسهيل بن عمرو وعقد صلح الحديبية مع النبي ﷺ.

ودعا رسول الله ﷺ علي بن أبي طالب رضي الله عنه ليكتب شروط الصلح فقال رسول الله ﷺ: أُكتب "بسم الله الرحمن الرحيم" فقال سهيل: لا أعرف هذا ولكن اكتب باسمك اللهم، فقال رسول الله: "اكتب باسمك اللهم"، فكتبها.. (وهنا أعطى النبي ﷺ ربحاً لسهيل بن عمرو بتنفيذ ما طلبه ولم يتأثر المعنى)..

ثم قال: "اكتب هذا ما صالح عليه محمد رسول الله سهيل بن عمرو" فاعترض سهيل وقال: لو شهدت أنك رسول الله لم أقاتلك ولكن اكتب اسمك و اسم أبيك..

فقال رسول الله: "اكتب هذا ما صالح عليه محمد بن عبد الله سهيل بن عمرو".. (وهنا نفس الموضوع في إعطاء ربح للمفاوض مقابل أرباح أكبر دون الضرر بجوهر القضية)، ففي هذه المرحلة خطا النبي ﷺ الخطوة المهمة في عملية التفاوض، بأنه تقبل كل ما كان يقوله سهيل بن عمرو وأن يعيد صياغته، حيث تصرف الرسول كشريك وليس كخصم. حين لاحظ الرسول ﷺ تمسك سهيل بن عمرو بموقفه في التفاوض مع النبي فقد تنازل الرسول ﷺ عن جزئيات ولم يتنازل عن الأهداف الإستراتيجية. وماذا لو لم يكتب بسم الله الرحمن الرحيم وكتب بدلاً عنها (باسمك اللهم) وماذا لو كتب: محمد بن عبد الله ولم يكتب محمد رسول الله..

وكان صلح الحديبية يتضمن من البنود ما يأتي:

١- يعود النبي محمد ﷺ والمسلمون هذا العام إلى المدينة ولا يدخلون مكة لأداء العمرة ولهم أن يعودوا في العام القادم، وأن يدخلوا مكة بدون سلاح..

٢- الإعلان عن انتهاء حالة الحرب وإعلان هدنة بين المسلمين و قريش ويكون أمد هذه الهدنة عشر سنين.

٣- يلتزم النبي محمد ﷺ برد كل من يسلم من أهل مكة ويهاجر إلى المدينة بعد هذا الاتفاق..

٤- لا تلتزم قريش برد من يأتيها مرتداً عن الإسلام فلا ترجعه للمسلمين في المدينة المنورة.

٥- للقبائل العربية في جزيرة العرب وغيرها أن تدخل في دين محمد ﷺ وعهده أو إنها تريد أن تدخل في حلف وعهد مع قريش فلها ذلك.

وهذا هو ملخص لبنود صلح الحديبية، أما نص الاتفاقية فقد كان" باسمك اللهم.. هذا ما صلح عليه محمد بن عبد الله سهيل بن عمرو، واصطلحا على وضع الحرب بين الناس عشر سنين يأمن فيها الناس ويكف بعضهم عن بعض، على أنه من قَدِمَ مكة من أصحاب محمد حاجاً أو معتمراً، أو يبتغى من فضل الله فهو آمن على دمه وماله، ومن قدم المدينة من قريش مجتازاً إلى مصر أو إلى الشام يبتغي من فضل الله فهو آمن على دمه وماله، على أنه من أتى محمداً من قريش بغير إذن وليه رده عليهم ومن جاء قريش ممن مع محمد لم يردوه عليه. وأن بيننا عيبة مكفوفة، وأنه لا إسلال ولا إغلال[1]، وأنه من أحب أن يدخل في عقد محمد وعهده دخله، ومن أحب أن يدخل في عقد قريش وعهدهم دخل فيه. وأنك ترجع عنا عامك هذا، فلا تدخل علينا مكة، وأنه إذا كان عام قابل خرجنا عنك فدخلتها بأصحابك فأقمت بها ثلاثاً، معك سلاح الراكب السيوف في القرب ولا تدخلها بغيرها، وعلى أن الهدي حيث ما جئناه ومحله فلا تقدمه علينا، أُشهدَ على الصلح رجالٌ من المسلمين ورجالٌ من قريش"..

---

(١) (إسلال: أي السرقة الخفية، إغلال: أي الخيانة).

وقد بدا في بداية الأمر لبعض الصحابة رضي الله عنهم أن الاتفاقية فيها إذلال وإجحاف للمسلمين أو أنهم يعطون الدنية في دينهم وأن النبي ﷺ على غير عادته لم يشاورهم فيها، لهذا كانت هناك مفاوضات بين الفريق الواحد لإقناع بعضهم البعض بوجهة نظره، وكان أشدهم تأثراً لنتيجة المفاوضات عمر بن الخطاب رضي الله عنه.

فقد ذهب إلى أبي بكر فقال: يا أبا بكر أليس برسول الله ؟

قال: بلى.

فقال: أو لسنا بالمسلمين؟

قال: بلى.

قال: أو ليسوا بالمشركين؟

قال: بلى.

قال عمر: فعلام نعطي الدنية في ديننا.

قال أبو بكر: يا عمر إلزم غرزه (الزم أمره) فإني أشهد أنه رسول الله قال عمر: و أنا أشهد أنه رسول الله..

ثم أتى رسول الله صلى الله عليه و سلم فقال: يا رسول الله الست برسول الله ؟ قال: بلى.

قال: أو لسنا بالمسلمين ؟

قال: بلى.

قال: أو ليسوا بالمشركين ؟

قال: بلى.

قال فعلام نعطي الدنية في ديننا ؟

قال: أنا عبد الله ورسوله لن أخالف أمره ولن يضيعني.

نتائج صلح الحديبية

فما فتح في الإسلام فتح قبله كان أعظم

بمرور الوقت تبين بالفعل تعجل بعض الصحابة رضي الله عنهم وقت الصلح وأنهم قد نظروا إلى الشروط نظرة قاصرة محدودة، ولكن الأيام كشفت وأثبتت لهم خطأهم ووضحت لهم المكاسب والمغانم التي تحققت لهم بعد ذلك..

وهنا ولابد من تبيان أهمّ المكاسب التي تحققت للمسلمين بعد فترة من الزمن من خلال شروط هذا الصلح، التي تم الاتفاق عليها..

أولاً: كان صلح الحديبية مكسباً حقيقياً للمسلمين بحد ذاته لأنه اعتراف من قبل قريش تلك القوة التي لها هيبتها ومكانتها بين قبائل العرب بل هي رأس النفيضة بين تلك القبائل، بمكانة المسلمين التي أصبحوا عليها وأنهم الآن نداً قوياً يحسب له ألف حساب وهم أهلٌ لأن تُبرم معهم معاهدات، وأن محمداً لم يعد في نظر قريش مجرد خارج عن التقاليد والأعراف ومخالف للمعتقدات، وفى هذا اعتراف بالدولة الإسلامية وزعامة الرسول ﷺ الدينية والسياسية والاجتماعية، وبأنه أصبح قائداً لأمة ويمثل دولة لها وزنها وثقلها الاعتقادي والسياسي ولا بد من التعامل معه على هذا الأساس..

ثانياً: إن ما جاء في الشرط الأول من وقف القتال عشر سنوات فإن هذا الشرط قد أتاح للمسلمين هدنة استراحوا فيها من المعارك والغزوات التي شغلتهم واستنزفت قواهم وخسروا خلالها خيرة رجالاتهم،كما أن بقية القبائل في الجزيرة العربية كانوا يعتبرون قريشا هي رأس الكفر وحاملة لواء العداء والتحدي والحرب على الدين الإسلامي الحنيف، فعندما شاع نبأ تعاهدها مع المسلمين انفرط عقد الكفار في الجزيرة العربية ووهنت الرابطة التي كانت

تجمعهم وتؤلبهم على الإسلام،وتحقق هنا مكسب جديد هو قطع الطريق أمام المنافقين الذين يعملون لحساب قريش ويعتمدون على معونتهم ومساعدتهم داخل الدولة الإسلامية في المدينة المنورة.

كذلك استطاع الرسول ﷺ أن يغتنم هذه الهدنة والفسحة ليقوم بإرسال رسله إلى ملوك الأرض في وقتها مثل قيصر ملك الروم، وكسرى ملك الفرس، والمقوقس عظيم القبط، والنجاشي ملك الحبشة فضلا عن القبائل العربية لدعوتهم للدخول في الإسلام وتبليغ دين الله إلى كل مكان تمشياً مع عالمية الدعوة ووجوب تبليغها إلى كل مكان من أرض الله.

كما أتاح هذا الصلح الفرصة للمسلمين أن يختلطوا مع المشركين من قريش وغيرها، ومع أهل الكتاب فيطلع هؤلاء عن قرب على حقيقة الإسلام ومحاسنه وكيف أنه جاء لإصلاح الفرد والمجتمع بعد أن كان المشركون يتخذون منه موقفاً معادياً عصبيةً منهم وحميةً دون أن يحموا العقل والضمير فجاءت هذه الهدنة لتتيح للكفار جواً من التأمل الحصيف والتفكير الرشيد والتدبر الكثير،ومن ثم لم يمض على هذا الصلح عام كامل حتى دخل في الإسلام من العرب أكثر من الذين دخلوا فيه خلال خمس عشرة سنة قبله.

ولعل هذا ردٌ عظيم وحجةٌ بالغة على الذين يفترون على الإسلام الكذب ويزعمون أنه انتشر بحد السيف، إن الحقيقة هي أن الإسلام انتصر على السيف كما نرى ولا عجب فالإسلام هو دين الله سبحانه وتعالى ومنهجه يدعو للإصلاح والخير للإنسانية..

ثالثاً: وأما الشرط الخاص الذي يقول: (من أتى محمداً من قريش بغير إذن وليه ردَّه، ومن جاءَ قريشاً ممَّن مع محمد لم يردوه عليه)..

فإن هذا الشرط أيضاً كان في مصلحة المسلمين وليس عكس ذلك لأنه سدَّ باب التجسس الذي كان بالإمكان أن تستخدمه قريش لاختراق صفوف المسلمين، فقد كان من الممكن أن ترسل قريش بعض رجالها يتظاهرون

بالإسلام ويعيشون في المدينة بين ظهراني المسلمين ويكونون بمثابة جواسيس لقريش يطلعون على أحوال المسلمين وينقلون إليها أسرارهم.

أما بالنسبة للمسلمين الحقيقيين الذين يرغبون بالفعل الدخول إلى الإسلام فلم يمنعهم هذا الشرط بل على العكس فقد جعل منهم طائفةً قويةً في مكة كان عددها يزداد يوماً بعد يوم، وها هو أبو جندل الذي رده النبي ﷺ لسهيل بن عمرو حسب ما قضى به شرط الصلح قد أفلت في الطريق وهرب إلى ساحل البحر في طريق الشام والتحق بأبي بصير ثم مع الأيام انضم إليهم عددٌ كبير من هؤلاء المسلمين المضطهدين فكونوا فريقاً جعل مهمته التصدي لقريش في رجالها وتجارتها وقد بلغ من خطرهم على قريش أن أرسلت إلى الرسول تبلغه أنه لا مانع عندها أن يلحقهم به في المدينة وتناشده الله والرحم أن يتنازل عن هذا الشرط الذي وضعته قريش تعسفاً منها وصلفاً وتألم منه المسلمون وقتها إحساساً منهم بأنه دليل على الضعف والهوان والاستسلام.

وأما ما جاء في الشرط الثاني من الصلح وهو (من جاء قريشاً ممن مع محمد ﷺ لم يردوه عليه) فإن المصلحة واضحة بينة في ذلك فالذي يرتد عن الإسلام لا حاجة للمسلمين به بل إن التخلص منه أفضل ومن المتوقع أن يكون عالة على قريش لأنه إنسان متردد متلون لا خير فيه..

على أنه لم يكن منتظراً بمنطق العقل أن يرتد أحد بعد أن ذاق حلاوة الإيمان فإن الواقع كان يؤكد للرسول أن الإيمان حين تخالط بشاشته شغاف القلب يجعل الإنسان يزداد مع كل يوم ثباتاً ويقيناً.

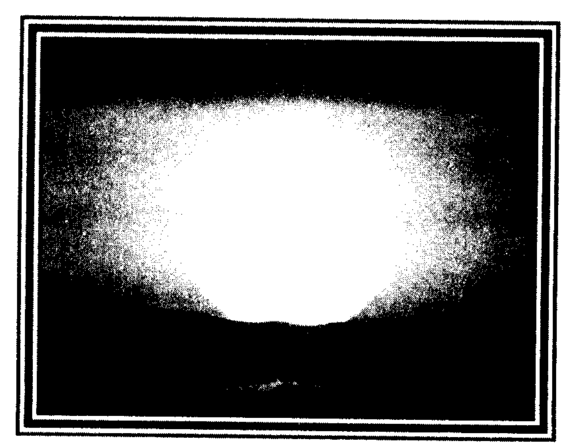
رابعاً: وأما ما جاء في الشرط الخاص بأن (من أحبَّ أن يدخل في عقد محمد وعهده دخل فيه ومن أحبَّ أن يدخل في عقد قريش و عهدهم دخل فيه) فإنه شرطٌ خدم المسلمين أكثر من القرشيين فقد شجَّع القبائل المترددة على الدخول في الإسلام خوفاً من قريش وغير قريش للدخول فيه وأصبح الطريق مفتوحا أمامها بلا عوائق، كما أنه حدد موقف القبائل العربية من

المسلمين تحديداً عرفوا منه العدو من الصديق.

خامساً: أما بالنسبة للشرط الخاص برجوع المسلمين في عامهم هذا ومجيئهم في العام الذي يليه، فإن هذا الشرط قد أظهر قريشاً بمظهر المعتدين الذين يصدون الناس عن سبيل الله وعن المسجد الحرام وفي هذا خروج على تقاليد العرب وأعرافهم كما أنه أبان عن وجه الإسلام المشرق في السماحة والصفح والسلم وعدم التعنت.

لكل هذه المكاسب التي تحققت للمسلمين من خلال صلح الحديبية، يقول الإمام الزهري: (فما فتح في الإسلام فتح قبله كان أعظم منه إنما كان القتال حيث التقى الناس فلما كانت الهدنة ووضعت الحرب أوزارها وأمن الناس بعضهم بعضا والتقوا فتفاوضوا في الحديث والمنازعة فلم يكلم أحد بالإسلام يعقل شيئاً إلا دخل فيه، ولقد دخل في تلك السنتين مثل من كان في الإسلام قبل ذلك أو أكثر).

قال ابن هشام في سيرته: (والدليل على قول الزهري أن رسول الله ﷺ قد خرج إلى الحديبية في ألف وأربعمائة على قول جابر بن عبد الله ثم خرج في عام فتح مكة بعد ذلك بسنتين في عشرة آلاف)، لكل هذا نزلت سورة الفتح في طريق عودة المسلمين إلى المدينة وسمى الله تعالى صلح الحديبية فتحا مبينا، وهذا الفتح المبين ثمرة عملية تفاوض ناجحة وفق الله تعالى نبيه ﷺ لها..



المهارات

والمقصود بالمهارة هو أداء العمل بسرعة ودقة وكفاءة، و المهارة تتميز عن الخُلق بكونها مكتسبة ونامية وليست موروثة ما يعني أن الإنسان يستطيع أن يكتسبها ويطورها بالخبرة والممارسة والتدريب عليها، وتطوير المهارات تعني التطوير الذاتي وهو أن يطور الإنسان نفسه ويؤهلها عقلياً وجسدياً وروحياً ليعيش حياة أفضل، وكما يسعى كل شخص لتطوير جهاز الحاسوب الخاص به وذلك بتحديث برامجه حتى يكون ذا قيمة وفائدة عاليتين تتوافق مع كل الاحتياجات التي تطلب منه، كذلك فلابد لكل شخص من برامج وتقنيات ومعلومات تجعله أكثر توافقاً مع الحياة ومتطلباتها وأكثر إنتاجية، والبرامج الإنسانية عبارة عن علوم تؤهل الشخص للوصول لما يمتلك من قدرات وإمكانات وتدربه عليها وعلى اكتسابها حتى يصبح أكثر إدراكاً لنفسه ولقدراته ولإمكانياته وكذلك يسري الحال مع الآخرين التي ستجعل الحياة بالنسبة له ولهم أفضل وأجمل وأسهل، ومع تطوير المهارات تكون الأمنيات كبيرة لا تحدها حدود، والأهداف راقية ومنتقاة وعالية وكما قال أبو الطيب المتنبي:

> هذه المهارات ضرورية لمساعدة الشخص على النجاح في تخطيط العمل وتنظيمه وتوجيهه وترتيب الأولويات

إذا غـامرتَ فـي شـرفٍ مـرومِ ... فـلا تقنـعْ بمـا دونَ النجـومِ
فطعـمُ المـوتِ فـي أمـرٍ صـغيرٍ ... كطعـمِ المـوتِ فـي أمـرٍ عظيـمِ

وقد صنف المتخصصون في ميدان الإدارة وتنمية الموارد البشرية المهارات البشرية إلى ثلاثة أنواع هي:

❖ المهارات التصويرية:

> والصانع هو صاحب الحرفة المتقن لها والأخرق من لا حرفة له..

يقصد بالمهارات التصويرية، مدى كفاءة الفرد على ابتكار الأفكار والشعور بالمشكلات والتوصل إلى حلول لها، وتحليل المواقف إلى مكوناتها واستنباط النتائج المحتملة لها وربط الأسباب بالمسببات والتوصل لذلك بالبحث والسؤال. وهذه المهارات ضرورية لمساعدة الشخص على النجاح في تخطيط العمل وتنظيمه وتوجيهه وترتيب الأولويات وتوقعه للأمور المستقبلية وقدرته على نقل هذا المفهوم إلى الآخرين، وخير من يمثل هذه الفئة أو من يغلبون عليها هم القائمون على التخطيط ورسم إستراتيجيات العمل المسبقة، ومنهم المدراء والمشرفون، والقدرة على الابتكار هي سمة يكتسبها الفرد من عوامل مختلفة أهمها المعرفة والممارسة والخبرات المتعاقبة، مع دور التربية في صقل هذه المهارات. ومثال ذلك ما فعله الْحَارِثَ بْنَ هِشَامٍ ﷺ حين سَأَلَ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ فَقَالَ يَا رَسُولَ اللَّهِ: كَيْفَ يَأْتِيكَ الْوَحْيُ فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: " أَحْيَانًا يَأْتِينِي مِثْلَ صَلْصَلَةِ الْجَرَسِ - وَهُوَ أَشَدُّهُ عَلَيَّ - فَيُفْصَمُ عَنِّي وَقَدْ وَعَيْتُ عَنْهُ مَا قَالَ، وَأَحْيَانًا يَتَمَثَّلُ لِي الْمَلَكُ رَجُلاً فَيُكَلِّمُنِي فَأَعِي مَا يَقُولُ"[1]، يلاحظ كيف أن الحارث رضي الله عنه يسأل النبي ﷺ من أجل أن يكون لديه تصورٌ واضحٌ ومتكامل عن الحدث..

إن استخدام النبي ﷺ لتعبير (رأيت) في أكثر من مقام وهو يعلِّم الناس منهج حياتهم إلا من أجل أن ينقل لهم صورةً واضحةً وصريحةً عن الحدث تساعدهم في تنمية المهارات التصويرية في ذلك الاتجاه فحين يريد أن يحثهم على رفع درجة الإيمان وقيمة الدين والالتزام بمنهجيته وآثاره ونتائجه في

---

(١) رواه البخاري (٢).

النهاية فهو يقول ﷺ:"بَيْنَا أَنَا نَائِمٌ رَأَيْتُ النَّاسَ يُعْرَضُونَ عَلَيَّ، وَعَلَيْهِمْ قُمُصٌ مِنْهَا مَا يَبْلُغُ الثُّدِيَ، وَمِنْهَا مَا دُونَ ذَلِكَ، وَعُرِضَ عَلَيَّ عُمَرُ بْنُ الْخَطَّابِ وَعَلَيْهِ قَمِيصٌ يَجُرُّهُ". قَالُوا فَمَا أَوَّلْتَ ذَلِكَ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ "الدِّينَ"[١]، فقد شرح الأمر بمشهد تصويري بليغ هو الرؤيا ورؤيا الأنبياء حق ولاشك..

وحين يريد أن يوصل النبي ﷺ مبدأ وطريقة التعامل بين الزوجين والعلاقة بينهما وما يحكمها ويحددها نجده ﷺ يقول: "أُرِيتُ النَّارَ فَإِذَا أَكْثَرُ أَهْلِهَا النِّسَاءُ يَكْفُرْنَ". قِيلَ أَيَكْفُرْنَ بِاللَّهِ قَالَ "يَكْفُرْنَ الْعَشِيرَ، وَيَكْفُرْنَ الإِحْسَانَ، لَوْ أَحْسَنْتَ إِلَى إِحْدَاهُنَّ الدَّهْرَ ثُمَّ رَأَتْ مِنْكَ شَيْئًا قَالَتْ مَا رَأَيْتُ مِنْكَ خَيْرًا قَطُّ"[٢].

❖ المهارات الفنية:

يقصد بالمهارات الفنية، مدى كفاءة الشخص في استخدام الأساليب والطرائق الفنية أثناء ممارسته لوظيفته ولحياته ومعالجته للمواقف المتعلقة بالعمل بالطرق الفنية باحتراف متميز، مثل تنظيم الملفات وتشغيل الأجهزة والمعدات وغيرها، والمهارات الفنية تتطلب قدر معين من المعارف والفطنة والذكاء والحقائق العلمية، والعملية التي يتطلبها نجاح العمل الملقى على عاتق الشخص مصحوبة بتطبيقات تتطلبها المهارة وتوظف في سبيل تكامل العمل ومن ذلك ما فعله عمر بن الخطاب رضي الله عنه من تنظيم شؤون الدولة حين وضع الدواوين للجند والزكاة فعَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رضي الله عنه قَالَ: "لَمَّا وَلِيَ عُمَرُ رضي الله عنه الْخِلاَفَةَ فَرَضَ الْفَرَائِضَ وَدَوَّنَ الدَّوَاوِينَ وَعَرَّفَ الْعُرَفَاءَ وَعَرَّفَنِي عَلَى أَصْحَابِي"[٣]، وكذلك كان عمر بن الخطاب رضي الله عنه أول من أمر بوضع تقويم سنوي مستقل خاص وهو التقويم الهجري..

---

(١) رواه البخاري (٢٣).

(٢) رواه البخاري (٢٩).

(٣) رواه البيهقي في سننه (١٣٤٢٧).

وقد جاءَ رَجُلٌ إلَى النَّبىِّ ﷺ فسَألَهُ فقَالَ يَا رَسُولَ اللَّه أىُّ الأعْمَال أفْضَلُ قَالَ "إيمَانٌ باللَّه وَجهَادٌ فى سَبيل اللَّه"، فَقَالَ: أىُّ العَتَاقَة أفْضَلُ؟ قَالَ: "أنْفَسُهَا"، قَالَ: أفَرَأيْتَ إنْ لَمْ أجدْ؟ قَالَ "فَتُعينُ الصَّانعَ أوْ تَصْنَعُ لأخْرَقَ ». قَالَ: أفَرَأيْتَ إنْ لَمْ أسْتَطعْ؟ قَالَ: "فَدَع النَّاسَ منْ شَرِّكَ فَإنَّهَا صَدَقَةٌ تَصَدَّقُ بهَا عَنْ نَفْسكَ"[1].

والصانع هو صاحب الحرفة المتقن لها، والأخرق من لا حرفة له..

وقد كان رسول الله ﷺ يحث بل ويأمر بعض أصحابه ممن يعرفون بالذكاء والفطنة والمهارات العالية بتعلم بعض الأشياء أو الحرف أو اللغات التي من شأنها أن تخدم مسيرة الدولة الإسلامية ومن ذلك ما حدث به زَيْد بْن ثَابتٍ رضي الله عنه" أنَّ النَّبي ﷺ أمَرَهُ أنْ يَتَعَلَّمَ كتَابَ الْيَهُود، حَتَّى كَتَبْتُ للنَّبي ﷺ كُتُبَهُ، وَأقْرَأْتُهُ كُتُبَهُمْ إذَا كَتَبُوا إلَيْه"[2]، فان هذه من المهارات الفنية البحتة..

❖ **المهارات الإنسانية:**

ويقصد بالمهارات الإنسانية، قدرة الفرد على التعامل مع الغير بنجاح، وتكوين بناء متماسك متكامل ومتعاون من العاملين معه وزيادة إنتاجيتهم في مجال العمل..

إن المهارات الإنسانية تُبنى على أساس كيفية احترام الشخصية الإنسانية ودفعها إلى العمل بنوع من الترغيب والاستمالة وليس بالقهر والإرهاب، وبناء الثقة والاحترام المتبادل بين أفراد المجموعة الواحدة. ولكي تتوفر هذه المهارات ينبغي أن يكون القائد على علم تام بطبيعة العنصر البشري الذي يعمل معه، ودوافعهم وحاجاتهم الإنسانية وكيفية إشباعها. وهذه المهارات وإن كانت هامة للقيادة الإدارية بصفة عامة إلا أنها أكثر أهمية للشخص نفسه. لكونها تتعامل

---

(١) مسند الإمام أحمد (٢٢٠٦٥).

(٢) رواه البخاري (٧١٩٥).

مع مجموعة كبيرة من البشر ومتنوعة في نفس الوقت فتشمل على شرائح مختلفة في المجتمع، الفقير والغني، المتعلم والجاهل، الكبير والصغير، المثقف وغير المثقف الخ..

وهذا يحتاج إلى تلك الأنواع من المهارات وبدرجة عالية، ويمكن للشخص أن يكتسب هذا النوع من المهارات من خلال اطلاعه على نتائج الدراسات في هذا المجال، وإلمامه بالعلاقة بين أفراد المجتمع وكيفية التعامل معهم، وكذلك وعيه بالفروق الفردية بين الأفراد وقيمهم واتجاهاتهم وأن يلم بأسس ومبادئ العلاقات الإنسانية وأن يكتسب مهارات الاتصال الفعّال بين الأفراد والجماعات. وهنا يقول الصحابي الجليل عَبْدَ اللَّه بْنَ مَسْعُود: "مَا أَنْتَ بِمُحَدِّث قَوْمًا حَدِيثًا لاَ تَبْلُغُهُ عُقُولُهُمْ إلاَّ كَانَ لِبَعْضِهِمْ فِتْنَةً"[١]. وهي حكمة كبيرة في هذا الباب، فمعرفة الناس ومستوى إدراكهم ومبلغ فهمهم سيعين الشخص لحسن التعامل والتفاهم معهم ونفعهم، وعكس ذلك لو حصل الجهل بالناس لكانت النتائج سلبية، وَيقَولَ عَلىٌ بن أبي طالب رضي الله عنه في ذلك: "حَدِّثُوا النَّاسَ بِمَا يَعْرِفُونَ، أَتُحِبُّونَ أَنْ يُكَذَّبَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ"[٢]. وتطوير المهارات وتنميتها تكون بشطرين هما:

أولاً: تنمية الشخص (الإنسان) لنفسه ..

ومن أجل أن يطور الإنسان نفسه وينميها لابدَّ له من تحقيق مجموعة من الأمور التي تتعلق به شخصياً وهذه الأمور هي:

١- **معرفة وفهم الذات، وقبولها وتقديرها.** فقد قَالَ عَمَّارٌ بن ياسر رضي الله عنه: "ثَلاَثٌ مَنْ جَمَعَهُنَّ فَقَدْ جَمَعَ الإِيمَانَ: الإِنْصَافُ مِنْ نَفْسِكَ، وَبَذْلُ السَّلاَمِ لِلْعَالَمِ، وَالإِنْفَاقُ مِنَ الإِقْتَارِ"[٣]. وهذه تشمل:

---

(١) رواه مسلم (١٤).

(٢) رواه مسلم (١٢٧).

(٣) رواه البخاري (٢٠).

- **امتلاك القدرة على تميز ما يحب**، وما لا يحب، وتمييز نقاط القوة لديه والتركيز عليها، فعَنْ أَبي هُرَيْرَةَ ﷺ قَالَ: بَيْنَمَا نَحْنُ جُلُوسٌ مَعَ رَسُولِ اللَّه ﷺ إِذْ طَلَعَ عَلَيْنَا شَابٌ منَ الثَّنيَّة فَلَمَّا رَأَيْنَاهُ بأَبْصَارِنَا قُلْنَا: لَوْ أَنَّ هَذَا الشَّابَّ جَعَلَ شَبَابَهُ وَنَشَاطَهُ وَقُوَّتَهُ فى سَبيلِ اللَّه قَالَ فَسَمِعَ مَقَالَتَنَا رَسُولُ اللَّه ﷺ قَالَ: "وَمَا سَبِيلُ اللَّه إلاَّ مَنْ قُتلَ! مَنْ سَعَى عَلَى وَالدَيْه فَفى سَبِيلِ اللَّه وَمَنْ سَعَى عَلَى عيَاله فَفى سَبيلِ اللَّه وَمَنْ سَعَى عَلَى نَفْسه ليُعفَّهَا فَفى سَبِيلِ اللَّه وَمَنْ سَعَى عَلَى التَّكَاثُرِ فَهُوَ فى سَبِيلِ الشَّيْطَانِ"[1].

- **قدرة الشخص على قبول نقاط الضعف لديه** والاعتراف بها والسعي الحثيث للتغلب عليها، لهذا كان النبي ﷺ يشجع الناس على هذه الصفة الحميدة فقد ورد أَنَّ النَّبي ﷺ أُتىَ بلصٍ قَد اعْتَرَفَ اعْترَافًا وَلَمْ يُوجَدْ مَعَهُ مَتَاعٌ فَقَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ: (مَا إِخَالُكَ سَرَقْتَ) قَالَ بَلَى. فَأَعَادَ عَلَيْه مَرَّتَيْنِ أَوْ ثَلاَثًا فَأَمَرَ به فَقُطعَ وَجِيءَ به فَقَالَ "اسْتَغْفِر اللَّهَ وَتُبْ إِلَيْه"، فَقَالَ أَسْتَغْفرُ اللَّهَ وَأَتُوبُ إِلَيْه فَقَالَ: "اللَّهُمَّ تُبْ عَلَيْه"، ثَلاَثًا[2]. وهنا يلاحظ المكافأة العظيمة للمعترف في هذه الحادثة أن دعا له النبي ﷺ والسعيد من دعا له حبيب الله ومصطفاه ولثلاث مرات ولقد كان هذا الرجل على درجة من الشجاعة للاعتراف لهذا كوفئ بهذه المكافأة الكبيرة.

٢- فهم الشخص لمشاعره الشخصية والتعبير عنها، وتشمل:

- **الوعي بمشاعره ومعرفتها**، والقدرة على التعبير عنها بوضوح ودقة وممارستها بعقل متفتح وروح منفتحة، وخاصة مشاعر المحبة تجاه الآخرين لابد من البوح بها والإعلان عنها في أقرب مناسبة قولاً وعملاً بشكل متوازن، فعَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ أَنَّ رَجُلاً كَانَ عنْدَ النَّبي ﷺ فَمَرَّ بِه رَجُلٌ فَقَالَ يَا رَسُولَ

---

(١) سنن البيهقي (١٨٢٨٠).

(٢) سنن أبي داود (٤٣٨٢).

اللَّه إنِّي لأُحبُ هَذَا. فَقَالَ لَهُ النَّبي ﷺ: «أَعْلَمْتَهُ». قَالَ لاَ قَالَ «أَعْلَمْهُ». قَالَ فَلَحِقَهُ فَقَالَ: إِنِّي أُحِبُكَ فِي اللَّهِ. فَقَالَ: أَحَبَّكَ الَّذِي أَحْبَبْتَنِي لَهُ[1]. وهذا الباب يتضمن:

- **القدرة على التعامل مع الرفض أو الضغط من الآخرين** أو ربما يكون الضغط ناتجاً عن أمور سائدة في المجتمع، فلا بد من تنمية روح قبول رفض الرأي وقبول الرأي المخالف، فلابد من الاقتناع أنه ليس كل ما نطلبه يمكن تحقيقه، فكان رسول الله ﷺ يعلم الناس هذه الثقافة فقد جاء فتىً شاباً إلى النبي ﷺ فقال: يا رسول الله ائذن لي بالزنا فأقبل القوم عليه فزجروه وقالوا: مه مه فقال: "أدنه" فدنا منه قريباً قال: فجلس قال: "أتحبه لأمك"؟ قال: لا والله جعلني الله فداءك قال: "ولا الناس يحبونه لأمهاتهم" قال: "أفتحبهُ لابنتك"؟ قال: لا والله يا رسول الله جعلني الله فداءك قال: "ولا الناس يحبونه لبناتهم" قال: "أفتحبهُ لأختك"؟ قال: لا والله جعلني الله فداءك قال: "ولا الناس يحبونه لأخواتهم" قال: "أفتحبه لعمتك"؟ قال: لا والله، جعلني الله فداءك قال: "ولا الناس يحبونه لعماتهم" قال: "أفتحبه لخالتك"؟ قال: ولا والله جعلني الله فداءك قال: "ولا الناس يحبونه لخالاتهم" قال: فوضع يده عليه وقال: "اللهم اغفر ذنبه وطهر قلبه وحصن فرجه" فلم يكن بعد ذلك الفتى يلتفت إلى شيء[2].

- **التعامل مع مشاعر الآخرين بوعي وتفهم**، والقصد من ذلك ضمان عدم جرح مشاعر الآخرين أو استفزازهم أو إيذاءهم ولو كان في حالة مزاح، و لهذا نجد أن رَسُولَ اللَّهِ ﷺ يَقُولُ: "لاَ يَأْخُذَنَّ أَحَدُكُمْ مَتَاعَ أَخِيهِ لاَعِبًا وَلاَ

(١) سنن أبي داود (٥١٢٧).

(٢) رواه الإمام أحمد في مسنده.

جَادًا"، "وَمَنْ أَخَذَ عَصًا أَخِيه فَلْيَرُدَّهَا"[١].

- **رؤية كيف تؤثر المشاعر على القرارات**، فمن المفروض أن لا تؤثر العواطف على القرارات تحت أي عذر وهناك حادثة مع النبي صلى الله عليه وسلم فقد قال الشافعي رَحِمَهُ اللَّهُ: وَكَانَ مِنَ الْمَمْنُون عَلَيْهِمْ بِلاَ فدْيَة (يوم بدر) أَبُو عَزَّةَ الْجُمَحي تَرَكَهُ رَسُولُ اللَّه ﷺ لبَنَاته وَأَخَذَ عَلَيْه عَهْدًا أَنْ لاَ يُقَاتلَهُ فَأَخْفَرَهُ وَقَاتَلَهُ يَوْمَ أُحُد فَدَعَا رَسُولُ اللَّه ﷺ أَنْ لاَ يَفْلتَ فَمَا أُسرَ منَ الْمُشْركينَ رَجُلٌ غَيْرُهُ فَقَالَ: يَا مُحَمَّدُ امْنُنْ عَلَيَّ وَدَعْني لبَنَاتي وَأُعْطيكَ عَهْدًا أَنْ لاَ أَعُودَ لقتَالكَ. فَقَالَ النَّبي ﷺ: "لاَ تَمْسَحُ عَلَى عَارضَيْكَ بمَكَّةَ تَقُولُ قَدْ خَدَعْتُ مُحَمَّدًا مَرَّتَيْنِ"، فَأَمَرَ به فَضُربَتْ عُنُقُهُ[٢]..لقد حاول أبو عزة التأثير على قرار النبي محمد ﷺ بتأجيج مشاعره بذكر بناته وهو أمر عاطفي مؤثر إلا أن رسول الله ﷺ لم يتأثر لأنه يعلم أن الرجل يكذب وهو يستعمل ذلك لكسب ما يروم ليس إلا..

- **التمييز بين المخاوف الحقيقية والمتخيلة**. فحين يكون الله مع الشخص حينها تكون كل المخاوف إن وجدت بحكم الفطرة الإنسانية هي مخاوف غير حقيقية ولنا في قصة الصحابي أبي طلحة ﷺ عبرة في ذلك يرويها أنس بن مالك ﷺ فهو يقول: أَمَرَ أَبُو طَلْحَةَ ﷺ أُمَّ سُلَيْمٍ أَنْ تَجْعَلَ لرَسُول اللَّه ﷺ طَعَاماً يَأْكُلُ منْهُ. قَالَ ثُمَّ بَعَثَني أَبُو طَلْحَةَ ﷺ إلَى رَسُول اللَّه ﷺ فَأَتَيْتُهُ فَقُلْتُ: بَعَثَني إلَيْكَ أَبُو طَلْحَةَ فَقَالَ للْقَوْم:"قُومُوا"، فَانْطَلَقَ وَانْطَلَقَ الْقَوْمُ مَعَهُ، فَقَالَ أَبُو طَلْحَةَ: يَا رَسُولَ اللَّه إنَّمَا صَنَعْتُ طَعَاماً لنَفْسكَ خَاصَّةً. فَقَالَ:"لاَ عَلَيْكَ انْطَلقْ"، قَالَ: فَانْطَلَقَ وَانْطَلَقَ الْقَوْمُ. قَالَ فَجيءَ بالطَّعَام، فَوَضَعَ رَسُولُ اللَّه ﷺ

(١) رواه أبو داود (٥٠٠٥).

(٢) رواه البيهقي في سننه (١٨٤٨٧).

يَدَهُ وَسَمَّى عَلَيْه، ثُمَّ قَالَ:"ائْذَنْ لِعَشَرَةٍ"، قَالَ: فَأَذِنَ لَهُمْ. فَقَالَ: "كُلُوا بِاسْمِ اللَّه"، فَأَكَلُوا حَتَّى شَبِعُوا، ثُمَّ قَامُوا، ثُمَّ وَضَعَ يَدَهُ كَمَا صَنَعَ فِي الْمَرَّةِ الأُولَى وَسَمَّى عَلَيْه، ثُمَّ قَالَ: "ائْذَنْ لِعَشَرَةٍ"، فَأَذِنَ لَهُمْ، فَقَالَ: "كُلُوا بِاسْمِ اللَّه"، فَأَكَلُوا حَتَّى شَبِعُوا، ثُمَّ قَامُوا حَتَّى فَعَلَ ذَلِكَ بِثَمَانِينَ رَجُلاً، وَأَكَلَ رَسُولُ اللَّه ﷺ وَأَهْلُ الْبَيْتِ وَتَرَكُوا سُؤْراً[1].

- **اختيار الطرق الملائمة للتعبير عن المشاعر، وهنا المقصود كل أنواع** المشاعر، مشاعر الرضا والرفض لا يمنع أن يعبر الشخص المعني عنها بأفضل الطرق، قَالَ أَنَسٌ ﷺ كَانَ رَسُولُ اللَّه ﷺ مِنْ أَحْسَنِ النَّاسِ خُلُقًا فَأَرْسَلَنِي يَوْمًا لِحَاجَةٍ فَقُلْتُ وَاللَّه لاَ أَذْهَبُ. وَفِى نَفْسِي أَنْ أَذْهَبَ لِمَا أَمَرَنِي بِهِ نَبِيُّ اللَّه ﷺ قَالَ فَخَرَجْتُ حَتَّى أَمُرَّ عَلَى صِبْيَانٍ وَهُمْ يَلْعَبُونَ فِي السُّوقِ فَإِذَا رَسُولُ اللَّه ﷺ قَابِضٌ بِقَفَايَ مِنْ وَرَائِي فَنَظَرْتُ إِلَيْهِ وَهُوَ يَضْحَكُ فَقَالَ: "يَا أُنَيْسُ اذْهَبْ حَيْثُ أَمَرْتُكَ"، قُلْتُ نَعَمْ أَنَا أَذْهَبُ يَا رَسُولَ اللَّه. قَالَ أَنَسٌ وَاللَّه لَقَدْ خَدَمْتُهُ سَبْعَ سِنِينَ أَوْ تِسْعَ سِنِينَ مَا عَلِمْتُ قَالَ لِشَيْءٍ صَنَعْتُ لِمَ فَعَلْتَ كَذَا وَكَذَا. وَلاَ لِشَيْءٍ تَرَكْتُ هَلاَّ فَعَلْتَ كَذَا وَكَذَا[2].

٣- استكشاف الشخص لعالمه، عن طريق:

- **تنمية روح الاستكشاف والسؤال والاستفسار لديه.** وهذه الطريقة كان رسول اللَّه ﷺ كثيراً ما يستخدمها مع من حوله لتنمية روح الاستكشاف لديهم فحين يسألوه يعلمهم الإجابة الشافية وبالتفاصيل ومثال ذلك: أن رَجُلاً قال يَا رَسُولَ اللَّه مَاذَا تَأْمُرُنَا أَنْ نَلْبَسَ مِنَ الثِّيَابِ فِي الإِحْرَامِ فَقَالَ النَّبِي ﷺ: "لاَ تَلْبَسُوا الْقَمِيصَ وَلاَ السَّرَاوِيلاَت وَلاَ الْعَمَائِمَ، وَلاَ الْبَرَانِسَ إِلاَّ أَنْ يَكُونَ أَحَدٌ لَيْسَتْ لَهُ نَعْلاَنِ، فَلْيَلْبَسِ الْخُفَّيْنِ، وَلْيَقْطَعْ أَسْفَلَ مِنَ الْكَعْبَيْنِ، وَلاَ تَلْبَسُوا شَيْئًا

---

(١) رواه الدارمي في سننه (٤٤).

(٢) رواه أبو داود (٤٧٧٥).

مَسَّهُ زَعْفَرَانٌ، وَلاَ الْوَرْسُ، وَلاَ تَنْتَقِب الْمَرْأَةُ الْمُحْرِمَةُ وَلاَ تَلْبَس الْقُفَّازَيْنِ"[١]. وعَنِ ابْنِ عُمَرَ ﷺ عَنِ النَّبِي ﷺ قَالَ: "إِنَّ مِنَ الشَّجَرِ شَجَرَةً لاَ يَسْقُطُ وَرَقُهَا، وَإِنَّهَا مَثَلُ الْمُسْلِم، حَدِّثُونِي مَا هِيَ". قَالَ: فَوَقَعَ النَّاسُ فِي شَجَرِ الْبَوَادِي. قَالَ عَبْدُ اللَّه: فَوَقَعَ فِي نَفْسِي أَنَّهَا النَّخْلَةُ، ثُمَّ قَالُوا: حَدِّثْنَا مَا هِيَ يَا رَسُولَ اللَّه قَالَ: "هِيَ النَّخْلَةُ"[٢]، فطريقة النبي محمد ﷺ بقوله لهم: حدثوني، ما هي إلا بقصد فتح آفاق الاستكشاف عند من حوله..

– **الترحيب بالتكليف بمهمات صعبة أو جديدة،** فالمهمات الصعبة لها رجالها ونرى الكثير من الناس يسقطون عند هذه العقبات، ولهذا نجد الرسول محمد ﷺ يشجع على المهمات الصعبة فعن ثَوْبَانُ مَوْلَى رَسُول اللَّه ﷺ قَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ: "مَنْ يَضْمَنُ لِي وَاحِدَةً وَأَضْمَنُ لَهُ الْجَنَّةَ"، قَالَ: قُلْتُ: أَنَا يَا رَسُولَ اللَّه. قَالَ: "لاَ تَسْأَل النَّاسَ شَيْئاً"، قَالَ: فَكَانَ سَوْطُ ثَوْبَانَ يَسْقُطُ وَهُوَ عَلَى بَعِيرِهِ فَيُنِيخُ حَتَّى يَأْخُذَهُ وَمَا يَقُولُ لأَحَدٍ: نَاوِلْنِيه[٣].

– **قبول الأخطاء والإخفاقات كفرص وكتجارب للتعلم والاستفادة منها في المستقبل،** لأن الخطأ أمرٌ طبيعي يقع من قبل الشخص وإن الله تعالى يتجاوز عن الإنسان خطأه من أجل فرصة أخرى، فقد قَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ: "إِنَّ اللَّهَ تَجَاوَزَ عَنْ أُمَّتِي الْخَطَأَ وَالنِّسْيَانَ وَمَا اسْتُكْرِهُوا عَلَيْه"[٤].

– **القدرة على التخطيط، وقبول تحمل المسؤولية** عن أي عمل يكلف به الإنسان والتصدي للمسؤولية دلالة على الثقة بالنفس وهذا هو سرُ اختيار الصحابي الجليل أسامة بن زيد ﷺ قائداً للجيش الإسلامي على الرغم من

(١) رواه البخاري (١٨٣٨).

(٢) رواه البخاري (٦٢).

(٣) رواه الإمام أحمد (٢٣٠٦٨).

(٤) رواه ابن ماجه (٢١٢١).

وجود كبار الصحابة بسبب تحليه بهذه الصفات.

- **تشجيع الاستقلالية**، والاعتماد على النفس وإعطاء الشخص الفرصة المناسبة للتعبير عن رأيه مع اختلاف الأوقات والأحوال، فقد قَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ: "إِذَا حَكَمَ الْحَاكِمُ فَاجْتَهَدَ فَأَصَابَ فَلَهُ أَجْرَانِ وَإِذَا اجْتَهَدَ فَأَخْطَأَ فَلَهُ أَجْرٌ"[(١)]، وكان رسول الله ﷺ يثني كثيراً على عمار بن ياسر رضي الله عنه لقدرته في هذا المجال لذلك يقول ﷺ: "عَمَّار، مَا عرض عَلَيْه أمران إلاَّ اختار الأرشد منهما.."[(٢)]، ولما أرادَ رَسُولُ اللَّه ﷺ أَنْ يَبْعَثَ مُعَاذًا إِلَى الْيَمَنِ قَالَ: "كَيْفَ تَقْضِي إِذَا عَرَضَ لَكَ قَضَاءٌ؟"، قَالَ: أَقْضِي بِكِتَابِ اللَّه. قَالَ: "فَإِنْ لَمْ تَجِدْ فِي كِتَابِ اللَّهِ؟"، قَالَ فَبِسُنَّةِ رَسُولِ اللَّه ﷺ. قَالَ: "فَإِنْ لَمْ تَجِدْ فِى سُنَّةِ رَسُولِ اللَّه ﷺ وَلاَ فِي كِتَابِ اللَّهِ؟"، قَالَ: أَجْتَهِدُ رَأْيِي وَلاَ آلُو. فَضَرَبَ رَسُولُ اللَّه ﷺ صَدْرَهُ وَقَالَ: "الْحَمْدُ للَّه الَّذِي وَفَّقَ رَسُولَ رَسُولِ اللَّه لِمَا يُرْضِى رَسُولَ اللَّهِ"[(٣)]، فإعطاء الآخرين فرصة لإبداء آرائهم هو تشجيع على الاستقلالية.

٤- حل المشكلات، وتتضمن:

- **المعرفة الجيدة لمتى وكيف وأين تقدم الحلول** المناسبة، فلا فائدة حين تقدّم المساعدة في غير الغرض المطلوب وخارج السقف الزماني والمكاني المطلوبين، لذلك من وُفّق لمعرفة هذه الأشياء سيعينه الله سبحانه وتعالى وذلك مصداقُ قول المصطفى ﷺ: "ثَلاَثٌ مَنْ فَعَلَهُنَّ ثِقَةً بِاللَّه وَاحْتِسَابًا كَانَ حَقًّا عَلَى اللَّه أَنْ يُعِينَهُ وَأَنْ يُبَارِكَ لَهُ: مَنْ سَعَى فِي فَكَاكِ رَقَبَتِهِ ثِقَةً بِاللَّه وَاحْتِسَابًا كَانَ حَقًّا عَلَى اللَّه أَنْ يُعِينَهُ وَأَنْ يُبَارِكَ لَهُ وَمَنْ تَزَوَّجَ ثِقَةً بِاللَّه وَاحْتِسَابًا كَانَ حَقًّا عَلَى اللَّه أَن يُعِينَهُ وَأَنْ يُبَارِكَ لَهُ وَمَنْ أَحْيَا أَرْضًا مَيِّتَةً ثِقَةً

---

(١) رواه النسائي في سننه (٥٣٩٨).

(٢) رواه ابن ماجه (١٥٣).

(٣) سنن أبي داود (٣٥٩٤).

بِاللَّه وَاحْتسَابًا كَانَ حَقًّا عَلَى اللَّه أَنْ يُعينَهُ وَأَنْ يُبَارِكَ لَهُ"[١].

- **تنمية سعة الخيال والتفكير والاجتهاد وإبداء الرأي في البدائل (قدرة عالية)** في حل المشكلات، فإنَّ رَسُولَ اللَّه ﷺ لَمَّا بَعَثَ مُعَاذًا إِلَى الْيَمَن قَالَ لَهُ: "كَيْفَ تَقْضي إِذَا عَرَضَ لَكَ قَضَاءٌ؟" قَالَ: أَقْضي بكتَاب اللَّه. قَالَ: "فَإِنْ لَمْ تَجِدْهُ في كتَاب اللَّه؟"، قَالَ: أَقْضي بسُنَّة رَسُول اللَّه ﷺ قَالَ: "فَإِنْ لَمْ تَجِدْهُ في سُنَّة رَسُول اللَّه"، قَالَ: أَجْتَهِدُ برَأْيي لاَ آلُو. قَالَ: فَضَرَبَ بيَده في صَدْري وَقَالَ:"الْحَمْدُ للَّه الَّذي وَفَّقَ رَسُولَ رَسُول اللَّه لمَا يُرْضي رَسُولَ اللَّه".

- **تطوير بعض الاحتمالات الافتراضية** ومن ذلك وضع افتراضات لما سيحدث ثم التنبوء بالنتائج ودراسة كافة الاتجاهات التي ستسير بها الأمور ثم نقارن مع ما حدث بالفعل، فعَنْ حُذَيْفَةَ بْن الْيَمَان ﷺ قَالَ عُمَرُ بْنُ الْخَطَّاب ﷺ: مَنْ يُحَدِّثُنَا عَن الْفتْنَة؟ فَقُلْتُ: أَنَا سَمعْتُهُ يَقُولُ: "فتْنَةُ الرَّجُل فى أَهْله وَمَاله وَجَاره يُكَفِّرُهَا الصَّلاَةُ وَالصَّدَقَةُ وَالصَّوْمُ"، فَقَالَ عُمَرُ: لَسْتُ عَنْ تلْكَ أَسْأَلُكَ، إِنَّمَا أَسْأَلُكَ عَن الَّتي تَمُوجُ مَوْجَ الْبَحْر. فَقُلْتُ: إِنَّ منْ دُون ذَلكَ بَابًا مُغْلَقًا، قَتْلُ رَجُلٍ أَوْ مَوْتُهُ. قَالَ: أَيُكْسَرُ ذَلكَ الْبَابُ أَوْ يُفْتَحُ؟ فَقُلْتُ: لاَ، بَلْ يُكْسَرُ. فَقَالَ عُمَرُ: ذَلكَ أَجْدَرُ أَنْ لاَ يُغْلَقَ إِلَى يَوْم الْقيَامَة. حَدَّثَنَا الأَعْمَشُ فَهبْنَا حُذَيْفَةَ أَنْ نَسْأَلَهُ: أَكَانَ عُمَرُ يَعْلَمُ أَنَّهُ هُوَ الْبَابُ فَأَمَرْنَا مَسْرُوقًا فَسَأَلَهُ فَقَالَ: نَعَمْ[٢].

- **تحليل الحقائق على أرض الواقع**، وكذلك الحقائق خارج دائرة الحدث، ثم الربط بين الحدثين ووضع تقييم لكل ما حدث، فقد قَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ: "كَيْفَ تَقُولُونَ بفَرَح رَجُلٍ انْفَلَتَتْ منْهُ رَاحلَتُهُ تَجُرُّ زمَامَهَا بأَرْض قَفْرٍ لَيْسَ بهَا طَعَامٌ وَلاَ شَرَابٌ وَعَلَيْهَا لَهُ طَعَامٌ وَشَرَابٌ فَطَلَبَهَا حَتَّى شَقَّ عَلَيْه ثُمَّ مَرَّتْ بجذْل شَجَرَةٍ فَتَعَلَّقَ زمَامُهَا فَوَجَدَهَا مُتَعَلِّقَةً به"، قُلْنَا شَديداً يَا رَسُولَ اللَّه. فَقَالَ رَسُولُ

(١) رواه البيهقي في سننه (٢٢١٣٥).

(٢) مسند الحميدي (٤٧٤).

الله ﷺ:"أَمَا وَاللَّه لَلَّهُ أَشَدُّ فَرَحًا بِتَوْبَةِ عَبْدِه مِنَ الرَّجُلِ بِرَاحِلَتِه"(١).

وفي ذلك يصف البحتري من يتصدى لكبار المشاكل بقوله:

مستشارٌ في المعضلات مثار	تفع الخطبُ عن نداء وليده
ومصيب مفاصلَ الرأي اذا حا	رب كانت آراؤه من جنوده

٥- تنمية الفهم للاختيارات، ومواجهة التحديات:

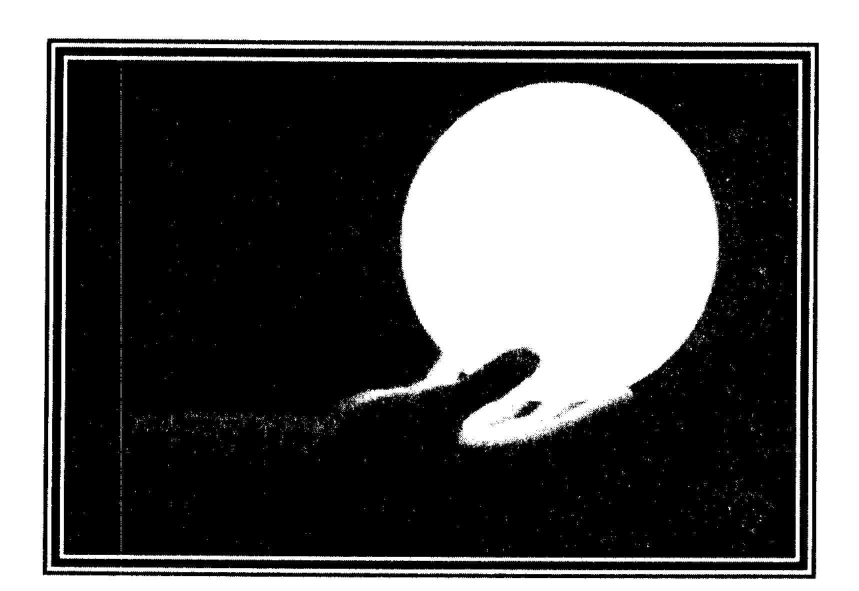
> ،ويلاحظ مع وفرة البدائل يكون الاتجاه نحو البديل الأفضل والذي يؤمن نتائج ايجابية في المستقبل

لقد جاء في سنة النبي ﷺ نماذج فريدة من التدريب في تنمية الفهم للاختيارات وان على الإنسان أن يختار الأسمى والأرقى والأعلى وان كان مع الاختيار الشدةَ والتعب والمعاناة وان يبتعد عن الأدنى والأرخص وإن كان معه الراحة والدَّعة لأن الأمور تقاس بنتائجها وعلى ضوء كبر هذه النتائج وصلاحيتها ينمى الفكر للاختيار والتيسير في الاختيار لمن أعظم الأشياء ولذلك تجد السيدة عائشة رضي الله عنها تقول: ما خُيِّر النبي صلى الله عليه وسلم بين أمرين إلا اختار أيسرهما ما لم يأثم، فإذا كان الإثم كان أبعدهما منه، والله ما انتقم لنفسه في شيء يؤتى إليه قط، حتى تُنْتَهَكَ حرمات الله، فينتقم لله(٢)، وفي نفس الباب خَطَبَ النَّبي ﷺ يوماً فَقَالَ: "إنَّ اللَّهَ خَيَّرَ عَبْدًا بَيْنَ الدُّنْيَا وَبَيْنَ مَا عِنْدَهُ، فَاخْتَارَ مَا عِنْدَ اللَّه". فَبَكَى أَبُو بَكْرٍ ﷺ فَقُلْتُ فِي نَفْسِي مَا يُبْكِي هَذَا الشَّيْخَ إِنْ يَكُنِ اللَّهُ خَيَّرَ عَبْدًا بَيْنَ الدُّنْيَا وَبَيْنَ مَا عِنْدَهُ فَاخْتَارَ مَا عِنْدَ اللَّه، فَكَانَ رَسُولُ اللَّه ﷺ هُوَ الْعَبْدَ، وَكَانَ أَبُو بَكْرٍ أَعْلَمَنَا. قَالَ: "يَا أَبَا بَكْرٍ لاَ تَبْكِ، إِنَّ أَمَنَّ النَّاسِ عَلَيَّ فِي صُحْبَتِه وَمَالِه أَبُو بَكْرٍ، وَلَوْ كُنْتُ مُتَّخِذًا خَلِيلاً مِنْ أُمَّتِي لاَتَّخَذْتُ أَبَا بَكْرٍ، وَلَكِنْ أُخُوَّةُ الإِسْلاَمِ وَمَوَدَّتُهُ، لاَ يَبْقَيَنَّ فِي الْمَسْجِدِ بَابٌ إِلاَّ

(١) رواه مسلم (٧١٣٥).

(٢) رواه البخاري (٣٥٦٠).

سُدَّ إلاَّ بَابُ أبى بَكْر"[١]. وفي حديث اختيار الزوجة مثال آخر فقد قال النَّبي محمد ﷺ: "تُنْكَحُ الْمَرْأَةُ لأَرْبَعٍ لِمَالِهَا وَلِحَسَبِهَا وَجَمَالِهَا وَلِدِينِهَا، فَاظْفَرْ بِذَاتِ الدِّينِ تَرِبَتْ يَدَاكَ"[٢]. وهنا يكون الاختيار بصاحبة الدين والأخلاق وإن لم تكن غنية وإن لم تكن جميلة وإن لم تكن من الأنساب المعروفة، المهم والأصل أن تكون صاحبة دين فحسب، ويلاحظ مع وفرة البدائل يكون الاتجاه نحو البديل الأفضل والذي يؤمِّنُ نتائج إيجابية في المستقبل، وفي حال وجود خيارات متعددة فلابدً من النظر إلى الأحقية والإمكانية وعدم الضرر في مصالح الآخرين إذا تحققت، ولا ضير في استباق الخيارات زمنياً لبعضها البعض وقد حصل هذا مع النبي ﷺ في الحج فعن ابن عباس رضي الله عنهما أن النبي ﷺ جاءه رجل فقال: يا رسول الله حلقتُ ولم أنحر. قال: لا حرج. وجاءه آخر فقال: يا رسول الله نحرتُ قبل أن أرمي قال: فارمِ ولا حرج..



(١) رواه البخاري (٤٦٦).

(٢) رواه البخاري (٥٠٩٠).

وتشتمل تفاصيل هذا الجانب مجموعةً من الأمور هي:

- مواجهة المواقف الجديدة بشجاعة.
- تمييز متى يكون هناك حاجة المثابرة لبلوغ هدف ما.
- تمييز وصنع البدائل، ووضع أولويات.
- اتخاذ قرارات واختيار أحد البدائل.
- فهم تبعات الاختيارات المختلفة.
- رؤية آثار القرارات وسبب العلاقات.
- أن يصبح أكثر وعياً بأن السلوك له هدف.

وفي هذا سرُ إرسال رسول الله ﷺ لمعاذ بن جبل ﷺ إلى اليمن مع شرح كيفية التعامل مع الخيارات، فعَن ابْنِ عَبَّاسٍ - رضي الله عنهما- أَنَّ رَسُولَ اللَّه ﷺ لَمَّا بَعَثَ مُعَاذًا ﷺ عَلَى الْيَمَنِ قَالَ: "إِنَّكَ تَقْدَمُ عَلَى قَوْمٍ أَهْلِ كِتَابٍ، فَلْيَكُنْ أَوَّلَ مَا تَدْعُوهُمْ إِلَيْه عِبَادَةُ اللَّهِ، فَإِذَا عَرَفُوا اللَّهَ فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ قَدْ فَرَضَ عَلَيْهِمْ خَمْسَ صَلَوَاتٍ فِى يَوْمِهِمْ وَلَيْلَتِهِمْ، فَإِذَا فَعَلُوا، فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ فَرَضَ عَلَيْهُمْ زَكَاةً تُؤْخَذُ مِنْ أَمْوَالِهِمْ وَتُرَدُّ عَلَى فُقَرَائِهِمْ، فَإِذَا أَطَاعُوا بِهَا فَخُذْ مِنْهُمْ، وَتَوَقَّ كَرَائِمَ أَمْوَالِ النَّاسِ"[١].

ولعل ما قاله أحمد شوقي في حق المجاهد الكبير عمر المختار رحمه الله نموذجاً فريداً من نماذج الاختيار حين قال:

خُيِّرتَ فاخترتَ المبيتَ على الطوى   لم تبنِ جاهاً أو تلُمَّ ثراءَ

إنَّ البطولةَ أن تموتَ من الظما   ليسَ البطولةُ أن تعبَّ الماءَ

---

(١) رواه البخاري (١٤٥٨).

ثانياً: تنمية فهم الشخص للآخرين من خلال:

١ - تقدير الآخرين:

- تمييز وقبول الاختلافات مع الآخرين وفتح أبواب للنقاش الهادف البناء مع الآخرين المختلفين بالرأي وخاصة مع من هو أعلى مرتبة من الشخص. وفي ذلك يقول النبي ﷺ: "مَنْ رَأى مِنْ أميره شَيْئًا يَكْرَهُهُ فَلْيَصْبِرْ عَلَيْه، فَإنَّهُ مَنْ فَارَقَ الْجَمَاعَةَ شبْرًا فَمَاتَ، إلاَّ مَاتَ ميتَةً جَاهليَّةً"[1]. فهنا ينظر إلى اختلاف في الرأي بين المرؤوس والأعلى منه وكيفية التصرف إزاء ذلك..

- تمييز القدرات، المواهب الخاصة، الأداء المتميز للآخرين وذكر ذلك في الأوقات المناسبة، قال الْبَرَاءَ ﷺ أُهْديَتْ للنَّبي ﷺ حُلَّةُ حَرير، فَجَعَلَ أَصْحَابُهُ يَمَسُّونَهَا وَيَعْجَبُونَ منْ لينهَا فَقَالَ "أَتَعْجَبُونَ منْ لين هَذه لَمَناديلُ سَعْد بْن مُعَاذ خَيْرٌ منْهَا أَوْ أَلْيَنُ"[2]. لأن سعد بن معاذ ﷺ كان من المتميزين في المواقف والأعمال فكان رسول الله ﷺ يستغل المناسبة لتذكير الآخرين بالثناء عليه من أجل تحفيزهم للوصول إلى ما وصلَ إليه..

وبذلك يصف الحيص بيص متعدد الصفات الإيجابية بوصف جميل بليغ وفيه معاني تعبِّر عن إعجابه به بقوله:

وصبرُكَ في الإزم الفادحات ... تَستنفدُ الصّبرَ أحزانُها
ورأيُكَ في المعضلات الصِّعابْ ... يودُّ المنيةَ يقظانُها
فإنكَ يومَ التقاء الكُماة ... هُمامُ الكتيبةِ طعّانُها
وإنكَ يومَ التماس الندى ... سَحابُ العُفاة وتهتانُها

٢- فهم مشاعر الآخرين:

- تمييز واحترام مشاعر واحتياجات الآخرين والسعي لتلبية احتياجاتهم

---

(١) البخاري (٧٠٥٤).

(٢) رواه البخاري (٣٨٠٢).

قدر المستطاع، فإنَّ رَسُولَ اللَّه ﷺ قَالَ: "الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لاَ يَظْلِمُهُ وَلاَ يُسْلِمُهُ مَنْ كَانَ فِى حَاجَةِ أَخِيهِ كَانَ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ فِى حَاجَتِهِ وَمَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً فَرَّجَ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ عَنْهُ بِهَا كُرْبَةً مِنْ كُرَبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِماً سَتَرَهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ"[1].

- فهم تأثير سلوكه الشخصي على مشاعر وسلوك الآخرين لأن سلوك الفرد في مجتمع لا يتعلق به وحده فربما كان له انعكاسات سيئة على آخرين. فقد ورد أنَّهُ جَاءَ رَجُلٌ يَتَخَطَّى رِقَابَ النَّاسِ في صلاة الجمعة فَقَالَ لَهُ الرَّسُولُ ﷺ "أي اجْلِسْ فَقَدْ آذَيْتَ"[2].،وهذا يعني أن السلوك لابد أن لا يتبعه نتائج سلبية على الآخرين ولهذا شجع الرسول الكريم ﷺ على السلوك الإيجابي الذي تنعكس منه نتائج إيجابية بقوله ﷺ: "إِذَا الْتَقَى الْمُسْلِمَانِ فَتَصَافَحَا وَحَمِدَا اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ وَاسْتَغْفَرَاهُ غُفِرَ لَهُمَا"[3].

٣ - مهارات العيش في جماعة:

- القدرة على التفاهم مع الآخرين والتعاون داخل مجموعة.

> بناء الصداقات تكون في الأساس على التضحية وليس المصلحة الشخصية ومن ذلك تقديم تنازلات معينة

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: "يَدُ اللَّهِ مَعَ الْجَمَاعَةِ"[4]. والجماعة ممكن أن تكون صغيرة أو كبيرة، المهم أن يعمل من فيها بنفس الفريق الواحد وهي تبدأ من اثنين صعوداً، فعن النَّبِي ﷺ أَنَّهُ قَالَ: "اثْنَانِ خَيْرٌ مِنْ وَاحِدٍ وَثَلاَثٌ خَيْرٌ مِنِ اثْنَيْنِ وَأَرْبَعَةٌ خَيْرٌ مِنْ ثَلاَثَةٍ فَعَلَيْكُمْ بِالْجَمَاعَةِ فَإِنَّ

(١) مسند أحمد (٥٧٧٩).

(٢) سنن النسائي (١٤١٠).

(٣) رواه أبو داود في سننه (٥٢١٣).

(٤) رواه الترمذي (٢٣١٩).

اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ لَنْ يَجْمَعَ أُمَّتِي إِلاَّ عَلَى هُدًى"[١].

- **القدرة على الدخول في صداقات.** وبناء الصداقات تكون في الأساس على التضحية وليس المصلحة الشخصية ومن ذلك تقديم تنازلات معينة لذلك فإنَّ رَسُولَ اللَّه ﷺ قَالَ: "مَنْ كَانَ لَهُ أَرْضٌ فَلْيَزْرَعْهَا فَإِنْ عَجَزَ أَنْ يَزْرَعَهَا فَلْيَمْنَحْهَا أَخَاهُ الْمُسْلِمَ وَلاَ يُزْرِعْهَا إِيَّاهُ"[٢].

- **القدرة على التشارك (الأخذ والعطاء) مع الآخرين،** فإنَّ النَّبِي ﷺ قَالَ: "مَنْ كَانَ عِنْدَهُ طَعَامُ اثْنَيْنِ فَلْيَذْهَبْ بِثَالِثٍ، وَإِنْ أَرْبَعٌ فَخَامِسٌ أَوْ سَادِسٌ"[٣].

- **أن يتميز العمل مع الآخرين بأمانة وصدق وإخلاص** بعيداً عن الخيانة والجشع والاستغلال. قَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ: "يَدُ اللَّه عَلَى الشَّرِيكَيْنِ مَا لَمْ يَخُنْ أَحَدُهُمَا صَاحِبَهُ فَإِذَا خَانَ أَحَدُهُمَا صَاحِبَهُ رَفَعَهَا عَنْهُمَا"[٤].

- **فهم وتلمس الاحتياج للقوانين،** والأنظمة التي تحفظ للجميع هيبتهم وكان ذلك مؤشراً بشكل واضح حين دخل النبي ﷺ إلى المدينة ووضع دستور المدينة لينظم حياة الناس من المسلمين وغير المسلمين على حد سواء، فضلا عن الحدود والأحكام في القرآن الكريم التي هي بمثابة قوانين لازمة للبشر لتنظيم حياتهم، ولذلك جاء في القرآن الكريم: ﴿ وَلَكُمْ فِي ٱلْقِصَاصِ حَيَوٰةٌ يَٰٓأُوْلِي ٱلْأَلْبَٰبِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ ﴾[البقرة:١٧٩].

ومن أجمل الأمثلة في هذا الباب أن رَسُولَ اللَّه ﷺ همَّ أَنْ يَجْعَلَ بُوقاً كَبُوقِ الْيَهُودِ الَّذِينَ يَدْعُونَ بِهِ لِصَلاَتِهِمْ ثُمَّ كَرِهَهُ، ثُمَّ أَمَرَ بِالنَّاقُوسِ فَنُحِتَ لِيُضْرَبَ بِهِ

---

(١) رواه الإمام أحمد في مسنده (٢١٨٩٩).

(٢) رواه النسائي (٣٨٩٠).

(٣) رواه البخاري (٦٠٢).

(٤) رواه الدارقطني (٢٩٧٤).

لِلْمُسْلِمِينَ إِلَى الصَّلاَة، فَبَيْنَمَا هُمْ عَلَى ذَلِكَ رَأَى عَبْدُ اللَّه بْنُ زَيْد بْن عَبْد رَبِّه أَخُو بَلْحَارِث بْن الْخَزْرَج، فَأَتَى رَسُولَ اللَّه ﷺ فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّه إِنَّهُ طَافَ بِي اللَّيْلَةَ طَائِفٌ، مَرَّ بِي رَجُلٌ عَلَيْه ثَوْبَان أَخْضَرَان يَحْمِلُ نَاقُوساً فِي يَده فَقُلْتُ: يَا عَبْدَ اللَّه أَتَبِيعُ هَذَا النَّاقُوسَ؟ فَقَالَ: وَمَا تَصْنَعُ بِه؟ قُلْتُ: نَدْعُو بِه إِلَى الصَّلاَة. قَالَ: أَفَلاَ أَدُلُّكَ عَلَى خَيْرٍ مِنْ ذَلِكَ؟ قُلْتُ: وَمَا هُوَ؟ قَالَ تَقُولُ: اللَّهُ أَكْبَرُ اللَّهُ أَكْبَرُ اللَّهُ أَكْبَرُ اللَّهُ أَكْبَرُ، أَشْهَدُ أَنْ لاَ إِلَهَ إِلاَّ اللَّهُ أَشْهَدُ أَنْ لاَ إِلَهَ إِلاَّ اللَّهُ، أَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّداً رَسُولُ اللَّه أَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّداً رَسُولُ اللَّه، حَيَّ عَلَى الصَّلاَة حَيَّ عَلَى الصَّلاَة، حَيَّ عَلَى الْفَلاَحِ حَيَّ عَلَى الْفَلاَحِ، اللَّهُ أَكْبَرُ اللَّهُ أَكْبَرُ، لاَ إِلَهَ إِلاَّ اللَّهُ. ثُمَّ اسْتَأْخَرَ غَيْرَ كَثِيرٍ ثُمَّ قَالَ مِثْلَ مَا قَالَ، ثُمَّ جَعَلَهَا وِتْراً إِلاَّ أَنَّهُ قَالَ: قَدْ قَامَت الصَّلاَةُ قَدْ قَامَت الصَّلاَةُ، اللَّهُ أَكْبَرُ اللَّهُ أَكْبَرُ، لاَ إِلَهَ إِلاَّ اللَّهُ، فَلَمَّا خَبَّرَ بِهَا الرَّسُولَ ﷺ قَالَ: "إِنَّهَا لَرُؤْيَا حَقٌّ إِنْ شَاءَ اللَّهُ، فَقُمْ مَعَ بِلاَلٍ فَأَلْقِهَا عَلَيْه، فَإِنَّهُ أَنْدَى صَوْتاً مِنْكَ". فَلَمَّا أَذَّنَ بِلاَلٌ سَمِعَهَا عُمَرُ بْنُ الْخَطَّاب وَهُوَ فِي بَيْته فَخَرَجَ إِلَى رَسُول اللَّه ﷺ وَهُوَ يَجُرُّ إِزَارَهُ وَهُوَ يَقُولُ: يَا نَبِي اللَّه وَالَّذِي بَعَثَكَ بِالْحَقِّ لَقَدْ رَأَيْتُ مِثْلَ مَا رَأَى. فَقَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ: "فَلِلَّه الْحَمْدُ فَذَاكَ أَثْبَتُ"[1].

- **القدرة على وضع قوانين وأنظمة** واتفاقات والعيش في ظلها، والوعي بذلك الفهم بأن هذه الأنظمة والقوانين إنما هي من أجل الفرد والمجتمع حيث فيها سعادتهم وعيشهم الرغيد، فإنَّ النَّبِيَ ﷺ مَرَّ بِقَوْمٍ يُلَقِّحُونَ فَقَالَ "لَوْ لَمْ تَفْعَلُوا لَصَلُحَ"، قَالَ فَخَرَجَ شِيصًا فَمَرَّ بِهِمْ فَقَالَ "مَا لِنَخْلِكُمْ"، قَالُوا قُلْتَ كَذَا وَكَذَا قَالَ "أَنْتُمْ أَعْلَمُ بِأَمْرِ دُنْيَاكُمْ"[2]. هذا تشجيع على وضع قوانين لأمور الحياة.. بل فتح رسول الله ﷺ الباب واسعاً في وضع قوانين فيما يخص أمور

(١) سنن الدارمي (١٢٣٢).

(٢) رواه مسلم (٦٢٧٧).

الحياة فقد سمع النبي ﷺ أصواتًا. فَقَالَ "مَا هَذَا الصَّوْتُ". قَالُوا النَّخْلُ يُؤَبِّرُونَهُ فقَالَ "لَوْ لَمْ يَفْعَلُوا لَصَلَحَ"، فَلَمْ يُؤَبِّرُوا عَامَئِذٍ فَصَارَ شِيصًا فَذَكَرُوا لِلنَّبِي ﷺ فقَالَ "إِنْ كَانَ شَيْئًا مِنْ أَمْرِ دُنْيَاكُمْ فَشَأْنُكُمْ بِهِ وَإِنْ كَانَ شَيْئًا مِنْ أُمُورِ دِينِكُمْ فَإِلَيَّ"(١).

٤ - تعلم فض المنازعات:

إن الدراسات المطبقة في التطوير الذاتي تعترف بالملكات والمواهب والقدرات الإبداعية لدى الأفراد بشكل أحادي أو جماعي وتؤكدها..

لقد كان رسول الله ﷺ يعلم الناس عامة على حل المنازعات والخلافات بالتي هي أحسن فعَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ كَعْبِ بْنِ مَالِكٍ عَنْ كَعْبٍ رضي الله عنه أَنَّهُ تَقَاضَى ابْنَ أَبِي حَدْرَدٍ دَيْنًا كَانَ لَهُ عَلَيْهِ فِي الْمَسْجِدِ، فَارْتَفَعَتْ أَصْوَاتُهُمَا حَتَّى سَمِعَهَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ وَهُوَ فِي بَيْتِهِ، فَخَرَجَ إِلَيْهِمَا، حَتَّى كَشَفَ سِجْفَ حُجْرَتِهِ فَنَادَى: "يَا كَعْبُ". قَالَ لَبَّيْكَ يَا رَسُولَ اللَّهِ. قَالَ "ضَعْ مِنْ دَيْنِكَ هَذَا" فَأَوْمَأَ إِلَيْهِ، أَيِ الشَّطْرَ. قَالَ: لَقَدْ فَعَلْتُ يَا رَسُولَ اللَّهِ، قَالَ "قُمْ فَاقْضِهِ"(٢). وفي موضع آخر وهنا الخصم خال رسول الله ﷺ ورغم ذلك كان القضاء لخصمه فهو يعلمهم على العدل في حل النزاعات لأن مع الظلم زوال القوة والمنعة فإن عَبْدَ بْنَ زَمْعَةَ وَسَعْدَ بْنَ أَبِى وَقَّاصٍ اخْتَصَمَا إِلَى النَّبِي ﷺ فِي ابْنِ أَمَةِ زَمْعَةَ فَقَالَ سَعْدٌ: يَا رَسُولَ اللَّهِ أَوْصَانِي أَخِي إِذَا قَدِمْتُ أَنْ أَنْظُرَ ابْنَ أَمَةِ زَمْعَةَ فَاقْبِضْهُ، فَإِنَّهُ ابْنِي. وَقَالَ عَبْدُ بْنُ زَمْعَةَ أَخِي وَابْنُ أَمَةِ أَبِى، وُلِدَ عَلَى فِرَاشِ أَبِى. فَرَأَى النَّبِي ﷺ شَبَهًا بَيِّنًا بِعُتْبَةَ فَقَالَ: "هُوَ لَكَ يَا عَبْدُ بْنَ زَمْعَةَ، الْوَلَدُ لِلْفِرَاشِ، وَاحْتَجِبِي مِنْهُ يَا سَوْدَةُ"(٣).. ولابد في التدريب

(١) سنن ابن ماجه (٢٥٦٥).
(٢) رواه البخاري (٢٤١٨).
(٣) رواه البخاري (٢٤٢١).

على حل النزاعات مراعاة ما يأتي:

- تنمية الحلول الملائمة لحل الخلافات.
- أن يرى دوره (أو دور غيره) في تصاعد أو تهدئة الخلافات.
- تعلم التعامل مع ضغط الرفاق..

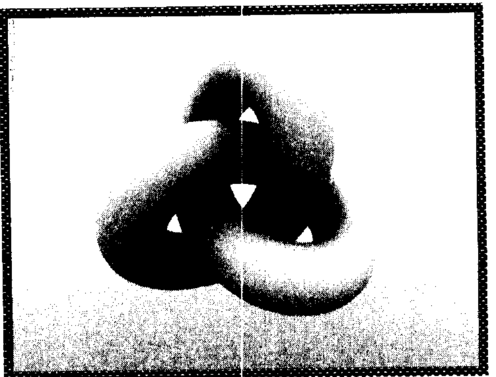
إن الدراسات المطبقة في التطوير الذاتي تعترف بالملكات والمواهب والقدرات الإبداعية لدى الأفراد بشكل أحادي أو جماعي وتؤكدها، لأنها في مجموعها تشكل جوهر القيادة الذاتية الخلّاقة التي تتكون من ملكات أو قدرات أربع هي:

١- **رؤية الذات رؤية تحليلية وتقويمية**: تشخص أمراضها وتضع معالجاتها وتتعرف على نقاط قوتها ومكامن ضعفها.

٢- **الضمير النزيه**: فهو يمثل جوهر الالتزام بالقيم الإنسانية ومكارم الأخلاق والجوانب النبيلة التي تبني شخصيات الناجحين في الحياة والمجتمع.

٣- **الإرادة المستقلة**: وتمثل قوة العزم والتصميم والحسم في التنفيذ بلا مجاملة أو تردد أو تهاون، وهي أكبر قدرة يمتلكها كل إنسان في مصارعة الحياة للحصول على ما يريد.

٤- **الخيال المبدع**: وتمثله قوة العقل المتمثلة بدورها في التفكير الإيجابي والتأثير النفسي على اكتشاف مناطق الفراغ وملئها بالفكرة أو الخطة أو الإنجاز المناسب.

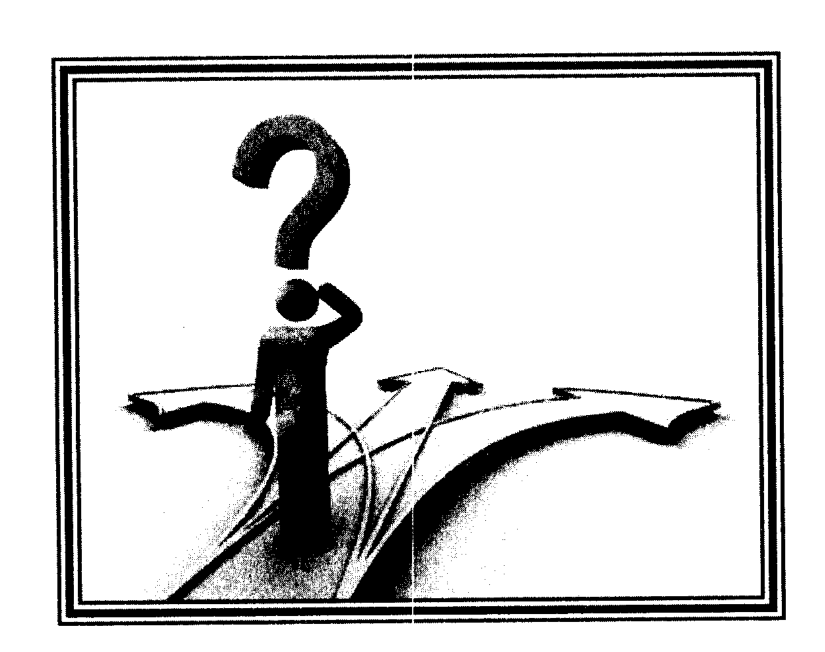


كن صاحب قرار

> من أهم أسباب النجاح والتميز في الحياة هو إمكانية اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب

نرى ونسمع كثيراً بين الناس أن فلاناً متميزاً كونه صاحب قرار، ومعنى ذلك أن له القدرة على اتخاذ القرار في الوقت الذي يتراجع ويتردد الآخرون في ذلك، وليس المقصود أن يتميز الإنسان في القرارات اليومية الاعتيادية على الرغم من أهميتها وجدواها بل الأهم من ذلك تلك القرارات التي تؤثر في حياة ومستقبل الإنسان ومن حوله، والقرارات مطلوبة في كل الأحوال، الصغيرة والكبيرة على حد سواء فمعنى القرار المطلوب هو الذي نتحدث عنه بمعنى أن الشخص يتخذ قراراً، أي يحدد أمراً للتنفيذ دون غيره من سائر الأمور فهو كما يعرّفه أهل الإدارة: هو التعرف على البدائل المتاحة ودراستها من أجل اختيار الأنسب أو الأصلح بعد التأمل بتركيز لمتطلبات الموقف وفي حدود الوقت المناسب، إن عملية اتخاذ القرار الجيد يحتاج عدة مهارات مختلفة، منها التفكير الإبداعي وتحديد البدائل والخيارات، ولابد كذلك من توفر قرار قابل للتطبيق ويتميز بإمكانية التطبيق ومن ثم تنفيذه تنفيذا فعالاً. ولابد من عملية دائمة مستمرة في تقييم القرارات ومن ثم اتخاذ قرارات أخرى فإن الحياة كلها عبارة عن متلازمة من القرارات، ومعنى ذلك؛ أن أي إنسان حين يتعرض لمشكلة أو يعزم على أمر؛ فإنه في العادة تتوفر أمامه عدة خيارات لحل المشكلة، فتكون الخيارات إما أن يترك المشكلة أو يحلها بمواجهتها مواجهةً عنيفة، أو يتخذ طريق التدرج ويحلها جزئيًا، أو يستعين بغيره في هذا الحل؛ هذه خياراتٌ متنوعة.. وإن من أهم أسباب النجاح والتميز في الحياة هو إمكانية اتخاذ القرارات المناسبة في

الوقت المناسب. وتحقيق هذه المعادلة ليس بالأمر الهين؛ إذ تحتاج إلى دراسة ووعي وتفكير عميق، فالقرار أن تعرف هذه الخيارات والبدائل، ثم تصل إلى الخيار الأمثل، وذلك من خلال التأمل وحسب الظروف المحيطة وحسب متطلبات الموقف، وفي حدود الزمن المتاح؛ لأن الزمن أيضاً أحياناً يكون له أثر حاسم في اتخاذ القرار، فالذي يريد - مثلاً - أن يتخذ قراراً في أن يدرس في جامعة كذا وجامعة كذا لا بد أن يتخذ القرار قبل انتهاء مدة القبول والتسجيل، فإذا اتخذ قراره بعد ذلك أصبح قراره بعد فوات الأوان كما يقال، إذاً فالقرار الذي نتحدث عنه هو كيف تختار الأمثل والأفضل والأكمل بين مجموعة بدائل ليكون له الأثر النافع والمفيد في المدى القريب والبعيد على حد سواء.



أنواع القرارات

تصنف القرارات على أنواع حسب خلفية التصنيف، فحين نتكلم عن القرارات الشخصية للفرد الذي يعيش في مجتمع ما، فيمكن تقسيم القرارات في هذه الحالة إلى:

- **القرارات الفردية:**

وهي تتعلق بالشخص حين يكون القرار فردياً يخص صاحب القرار وحده، كمثال على ذلك، حين يريد شخص أن يختار تخصصه الدراسي أو يريد أن يختار امرأةً للزواج، فهذا أمرٌ محدد يخصه ويهمه لوحده.

- **قرارات جماعية:**

وهي حين يكون القرار يخص جمعاً من الناس كأن يكونوا فريق عمل أو طلاباً في صف أو موظفين في شركة أو يخص الأمة برمتها، كقرار الأستاذ في أمر يخص جمعاً من الطلاب أو يتخذه الحاكم في مصلحة الأمة أو كحكم يتخذه القاضي بشأن أشخاص يتنازعون على أمر ما.

إن مثل هذا القرار يكون أكثر حساسية وأكثر أهمية لهذا لابد له من أن يكون أكثر دقة، ولابد له من مزيد من العناية والدراسة، وأخذ الأسباب الموصلة لهذا القرار؛ لأن القرار الأول يخص الفرد وحده؛ فإن وقع فيه خطأ فالشخص يتحمل نتائجه لوحده وإن كان به ضرر فدائرته مخصوصة به وحده، وأما حين يكون القرار المتخذ يخص مصير مجموعة من الناس فيتضرر منه المئات وربما الآلاف من الناس، فهذا أمر يحتاج إلى مزيد من التروي.

وحين نتكلم عن أهمية القرار فبالإمكان تصنيف القرارات إلى:

- **القرارات العادية:**

وهي القرارات التي تكون عادية الأهمية ومثال ذلك حين يقرر شخص

تقديم هدية لشخص آخر بمناسبة زواجه فهذا قرار ليس بخطير ولا كبير، فإن نوع الهدية تحتاج إلى قرارٍ عادي، يعتمد على النوعية والمبلغ الخاص بتلك الهدية..

- **القرارات المصيرية:**

هناك قرارات ربما تكون بالنسبة للشخص، وأحياناً على مستوى مجموعة من الناس مصيرية، فهي على درجة من الأهمية والخطورة، ومثال ذلك: كأن يقرر شخصٌ نوع الدراسة التي سيدرسها، والتي سيكون تخصصه العملي في الحياة مبنياً عليها، وكذلك قرار أن يبقى في البلاد أو أن يرحل إلى بلاد أخرى؟ هذه أمور في الحياة لها آثار كبيرة، لذلك ينبغي على الإنسان أن يعطيها مزيداً من الاهتمام والتفكير الجاد والبذل وهنا لابد من الإشارة إلى أهمية القرار المصيري فيتخذ بإعداد العدة له ثم يقرر ولا يتخذ والشخص في جلسة سمر أو سفرة ترفيهية، دون أن ينتبه للخطورة التي تترتب على ذلك..

وحين نصنف القرار من ناحية الوقت، فإنها تقسم إلى:

- **قرارات دورية:**

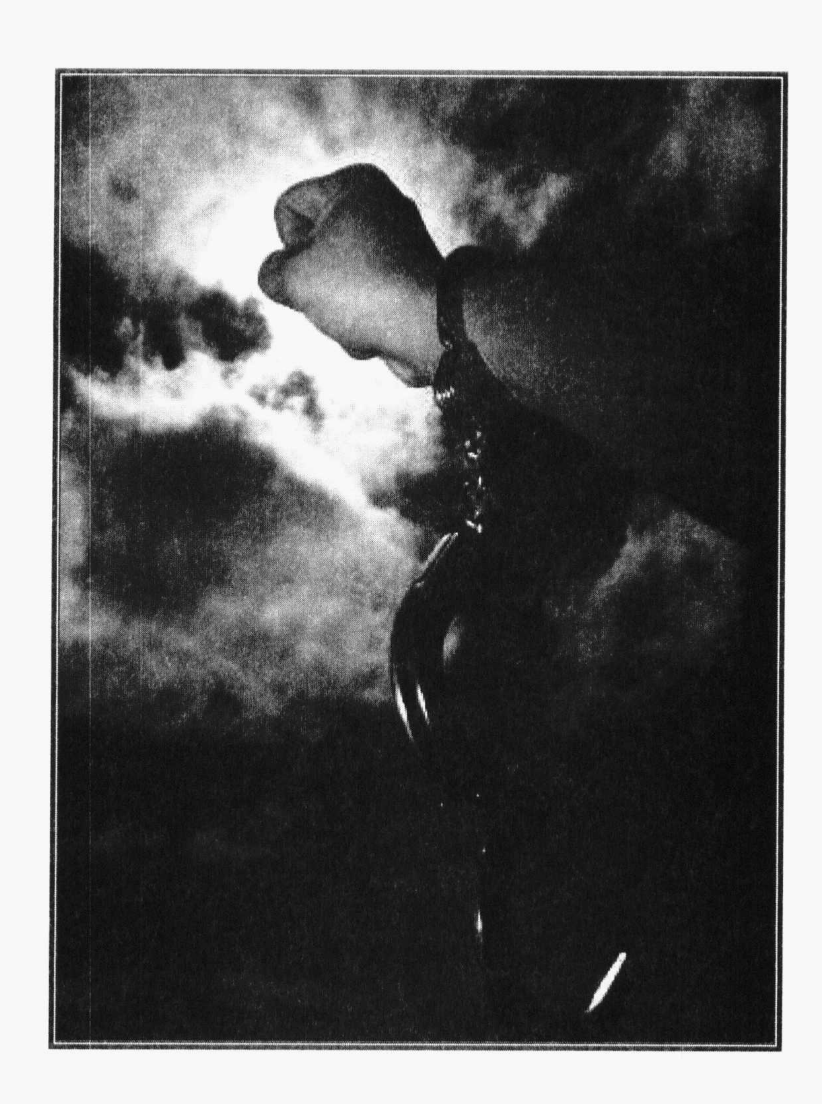
والذي نقصده بالقرارات الدورية أنها تتكرر دائماً وبشكل منتظم ومثال ذلك الطالب حين يدرس فإنه يحتاج إلى تحديد أوقات الامتحانات بشكل دوري ويقرر أي من المواد سيقرؤها أولاً، أو الزيارات العائلية تحتاج إلى تنظيم أيام هذه الزيارات..

- **قرارات طارئة:**

وهي القرارات المفاجئة التي تكون انعكاساً لحوادث مفاجئة خارج الحسابات الزمنية والمكانية التي سبق للشخص أن نظم ورتب أموره بشأنها.. على سبيل المثال، حين تقرر شركة ما تقليل الراتب

> نقصد بالمعلومات: الحقائق الموضوعية العلمية وليس الرؤية والانطباعات الشخصية التي غالباً ما تكون ناقصة وغير صحيحة..

الشهري لموظف معين، هنا لابد له من قرارٍ سريع إما البقاء مع هذه الشركة وتوقيع العقد معها بالراتب الجديد أو ترك العمل لصالح شركة أخرى.



مشاكل اتخاذ القرار

إن عملية اتخاذ القرار لا تقوم على قواعد نظرية وحسابات منطقية فقط، كما أنه لا يوجد إطار مرجعي متكامل يعتمد عليه عند اتخاذ القرار، فالقرارات التي تظهر أمامنا على شكل وثيقة مثلاً لا يمكن أن نصل إلى حقيقتها اعتماداً على ما هو بأيدينا من وثائق ومعلومات، فكل هذه قد لا تفي بشيء عندما نرجع قليلاً وندرس المسألة بعناية وتركيز، وحتى صنّاع القرار في كثير من الأحيان لا يستطيعون أن يقفوا على كل الظروف والملابسات والحيثيات التي أحاطت بعملية اتخاذ القرار، وبناءً على ذلك من المهم أن نتعرف على العوامل الأساسية التي تؤثر في صناعة واتخاذ القرارات السليمة..

١. **وفرة الخيارات أو قلتها:** فمن أجل اتخاذ قرارٍ معين لابدً من ترجيح أحد الخيارات من البدائل المتوفرة المتعددة، والتعامل مع هذه البدائل ليس بالأمر الهين، لأن الاختيار أحياناً يتم تحت ضغوط ثقيلة وكبيرة من الأطراف المتعدّدة التي ستتأثر بالقرار بطريقة أو بأخرى، كما أن قلّة البدائل مسألة لا تقل تعقيداً عن سابقتها حيث تتطلب مهارة عالية في كيفية التعامل مع خيـارات محدودة أو الخلاص والتملّص من خيار ربما يكون مفروضاً من جانبٍ معين..

٢. **عدم توفر الوقت الكافي:** وهو عاملٌ مؤثرٌ في عملية اتخاذ القرار وإصداره، وفي أغلب الأحيان يعود فشل بعض القرارات إلى أن الوقت لم يُتح بما فيه الكفاية لأصحاب القرار لدراسة المعلومات المتوفرة لديهم، والتي وصلت إليهم من مختلف المصادر بصورة متأنية تساعدهم على اختيار البديل الأفضل.

٣. **سيطرة الشك والقلق:** وهذه مسألة لا تنحصر في قضية اتخاذ القرار، وإنما تمتد إلى فترة ما قبل اتخاذه وتنفيذه، فالشكوك ترهق كاهل متخذ

القرار كلما تضاربت المعلومات وكلما كثرت أو قلّت البدائل، وهنا تكون الحاجة الملحة لوفرة عالية من المشورة ومن مصادر متعددة المشارب.

٤. **نقص المعلومات أو عدم وضوحها:** من مستلزمات اتخاذ القرار وجود أرضية واسعة من المعلومات عن الواقع، ونقصد بالمعلومات؛ الحقائق الموضوعية العلمية وليس الرؤية والانطباعات الشخصية التي غالباً ما تكون ناقصة وغير صحيحة..

٥. **انعدام الرؤية الواضحة:** كثيرٌ من القرارات لا تقوم على رؤية واضحة وصورة متكاملة وصافية، وهذا يؤثر في عملية اختيار البديل الأفضل وبالتالي اتخاذ القرار.

المؤثرات الشخصية على اتخاذ القرارات:

يختلف فهم واستيعاب الأشخاص للحقائق والمعلومات المتاحة في اتخاذ القرارات وسبب ذلك يعزى لمجموعة أمور يمكن تلخيصها بما يأتي:

- المواصفات الشخصية..
- القدرات التحليلية..
- الخوف والحذر..
- درجة المخاطرة..
- نسبة التفاؤل والأمل..
- الاعتماد على الغير..
- مستوى الطموح..
- الثقة بالنفس..
- القابلية على التطوير..
- القدرة على الإبداع..

أسس اتخاذ القرار

استلم المعلومات وحللها على نحو مفيد..

عند اتخاذ أي قرار لابد من حيثيات يعتمد عليها متخذ القرار يستطيع بواسطتها أن يرى الأمور أكثر وضوحاً ويكون حائزاً على تفاصيل بشكل أكثر بحيث يسهل عليه اتخاذ القرار المناسب، وتعتبر هذه الأمور بمثابة الأسس التي يعتمد عليها بناء قراره، وهذه الأسس هي:

أولاً: البناء الروحي السليم

وهذا الأساس هو الأهم بين الأسس لأنه يمثل البناء الروحي الصحيح وليس هناك أفضل للبناء الروحي من الإيمان بالله إيماناً مطلقاً فإن من كان مع الله كان الله معه، ومن استعان بالله لم ولن يخيب، وسيجعل الحق على لسانه، يقولَ رَسُولُ اللَّه ﷺ "إِنَّ اللَّهَ قَالَ: مَنْ عَادَى لِي وَلِيًّا فَقَدْ آذَنْتُهُ بِالْحَرْبِ، وَمَا تَقَرَّبَ إِلَيَّ عَبْدِي بِشَيْءٍ أَحَبَّ إِلَيَّ مِمَّا افْتَرَضْتُ عَلَيْهِ، وَمَا يَزَالُ عَبْدِي يَتَقَرَّبُ إِلَيَّ بِالنَّوَافِلِ حَتَّى أُحِبَّهُ، فَإِذَا أَحْبَبْتُهُ كُنْتُ سَمْعَهُ الَّذِي يَسْمَعُ بِهِ، وَبَصَرَهُ الَّذِي يُبْصِرُ بِهِ، وَيَدَهُ الَّتِي يَبْطُشُ بِهَا وَرِجْلَهُ الَّتِي يَمْشِي بِهَا، وَإِنْ سَأَلَنِي لَأُعْطِيَنَّهُ، وَلَئِنِ اسْتَعَاذَنِي لَأُعِيذَنَّهُ، وَمَا تَرَدَّدْتُ عَنْ شَيْءٍ أَنَا فَاعِلُهُ تَرَدُّدِي عَنْ نَفْسِ الْمُؤْمِنِ، يَكْرَهُ الْمَوْتَ وَأَنَا أَكْرَهُ مَسَاءَتَهُ"[1]. فأي نوع من البشر ذلك من كان الله تعالى هو من يوجه له سمعه وبصرة وسيره وبطشه فكيف سيكون قرار مثل هذا الشخص؟ لاشك سيكون على أحسن ما يكون لأن الله معه، إن الحياة عبارة عن مجموعة من المواجهات التي تحتاج إلى قرارات

(١) البخاري (٦٥٠٢).

محددة، قد تكون ناجحة أو تكون فاشلة، ويكفي أن يغمر الشخص الشعور بالانتصار في كل مواجهة حتى يتحقق ذلك الانتصار، ولذلك عندما نقرأ قوله تعالى: ﴿إِن يَنصُرْكُمُ ٱللَّهُ فَلَا غَالِبَ لَكُمْ ۖ وَإِن يَخْذُلْكُمْ فَمَن ذَا ٱلَّذِى يَنصُرُكُم مِّنۢ بَعْدِهِۦ ۗ وَعَلَى ٱللَّهِ فَلْيَتَوَكَّلِ ٱلْمُؤْمِنُونَ﴾ [آل عمران: ١٦٠] فإن ثقة عظيمة تتولد في داخل كل شخص بشرط أن يثق بهذا الكلام ويدرك أن الله سيعينه ويكون بجانبه في مواجهة أي مشكلة، فقد تكون مشاكل الحياة أكثر صعوبة من المعارك والحروب!!

ثانياً: جمع المعلومات

بطبيعة الحال لا يمكن أن يُتَّخذ أي قرار صائب بدون تراكم معرفة ناتج عن جمع معلومات دقيقة وصحيحة، ويراجع في هذا الباب ما تم ذكره في سابقاً في موضوع التفاوض في هذا الكتاب..

ومما يجدر ذكره هنا أن جمع المعلومات سواء لعمليات تفاوض أو من أجل اتخاذ قرار أو لأي سبب آخر تجمع في حالة السراء والضراء وليس في أحوال الراحة فقط فقد ورد أن النَّبي ﷺ قد طلب من أصحابه يوم غزوة الأحزاب فقال: "مَنْ يَأْتيني بِخَبَرِ الْقَوْمِ". قَالَ الزُّبَيْرُ أنَا. ثُمَّ قَالَ"مَنْ يَأْتيني بِخَبَرِ الْقَوْمِ". قَالَ الزُّبَيْرُ أنَا. فَقَالَ النَّبي ﷺ: "إنَّ لِكُلِّ نَبي حَوَاريًا، وَحَوَاري الزُّبَيْرُ"[1]. والمعلومات المطلوبة هنا كانت في أحلك الظروف وفي أشد الأحوال وهي معركة الخندق وقد بلغت قلوب الصحابة الحناجر وكانوا في حالة يرثى لها من الضنك ورغم كل هذا لم يمنع ذلك النبي ﷺ من جمع المعلومات لأهميتها في كل الأحوال..

ثالثا: التحليل والدراسة

فبعد جمع المعلومات ومعرفة المفيد والمناسب منها، لابد من دراسة هذه المعلومات دراسة مستفيضة علمية وتحليلها طبقاً لواقع الحال والظروف

---

(١) رواه البخاري (٤١١٣).

المحيطة بها، ومن أمثلة ذلك ما حدث حين سار المسلمون إلى معركة بدر حصلت عملية جمع معلومات وتحليلها فيحدث علي بن أبي طالب رضي الله عنه قال: سَارَ رَسُولُ اللَّه ﷺ إِلَى بَدْرٍ - وَبَدْرٌ بِئْرٌ - فَسَبَقْنَا الْمُشْرِكِينَ إِلَيْهَا فَوَجَدْنَا فِيهَا رَجُلَيْنِ مِنْهُمْ رَجُلٌ مِنْ قُرَيْشٍ وَمَوْلًى لِعُقْبَةَ بْنِ أَبِي مُعَيْطٍ فَأَمَّا الْقُرَشِيُّ فَانْفَلَتَ وَأَمَّا مَوْلَى عُقْبَةَ فَأَخَذْنَاهُ فَجَعَلْنَا نَقُولُ لَهُ كَمِ الْقَوْمُ فَيَقُولُ هُمْ وَاللَّه كَثِيرٌ عَدَدُهُمْ شَدِيدٌ بَأْسُهُمْ فَجَعَلَ الْمُسْلِمُونَ إِذَا قَالَ ذَلِكَ ضَرَبُوهُ حَتَّى انْتَهَوْا بِهِ إِلَى النَّبِيِّ ﷺ فَقَالَ لَهُ كَمِ الْقَوْمُ قَالَ هُمْ وَاللَّه كَثِيرٌ عَدَدُهُمْ شَدِيدٌ بَأْسُهُمْ فَجَهَدَ النَّبِيُّ ﷺ أَنْ يُخْبِرَهُ كَمْ هُمْ فَأَبَى ثُمَّ إِنَّ النَّبِيَّ ﷺ سَأَلَهُ كَمْ يَنْحَرُونَ مِنَ الْجُزُرِ فَقَالَ عَشْراً كُلَّ يَوْمٍ. فَقَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ: "الْقَوْمُ أَلْفٌ كُلُّ جَزُورٍ لِمِائَةٍ"[1]. فيلاحظ هنا كيف أن مصدر المعلومات كان عن قصد يحاول تضليل جيش المسلمين إلا أن النبي ﷺ استلم منه معلومات وحللها على نحو مفيد..

رابعاً: الاستشارة

لا تكفي المعلومات مهما كانت غنية لاتخاذ بعض القرارات المهمة بل لابد من الاستشارة وهي نوع من أنواع التعاون يقول سبحانه وتعالى: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ﴾ [المائدة:٢]. فهي مهمة جداً لأن الآخرين قد يرون الموضوع قيد القرار من زاوية أخرى وبطريقة أخرى، يقول الشاعر:

اقرنْ برأيكَ رأيَ غيرِك واستشرْ	فالحقُّ لا يَخفى على رأيينْ
فالمرءُ مِرآةٌ تُريه وجهَه	ويرى قفاهُ بجمعِ مرآتَيْنِ

ولا خسارة أبداً في الاستشارة فهي إن لم تنفع متخذ القرار فهي لا تضر أبداً، وعلاقة الاستشارة لا تكون مع من يستشير بل مع من يستشار كذلك فالمفروض أن يكون المستشار مؤهل لذلك ولأهمية الموضوع يقول رَسُولُ اللَّه

(١) رواه الإمام أحمد (٩٦٠).

ﷺ "الْمُسْتَشَارُ مُؤْتَمَنٌ"[١].

"يَا أَيُّهَا النَّاسُ خُذُوا مِنَ الأَعْمَالِ مَا تُطِيقُونَ"

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: "إِذَا اسْتَشَارَ أَحَدُكُمْ أَخَاهُ فَلْيُشِرْ عَلَيْهِ"[٢]. وعلى الرغم من مكانة الرسول ﷺ ورفعة شأنه لم يمنعه من أن يستشير الآخرين بل ويقبل منهم الاستشارة فقد اسْتَشَارَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ النَّاسَ فى الأُسَارَى يَوْمَ بَدْرٍ فَقَالَ: "إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ قَدْ أَمْكَنَكُمْ مِنْهُمْ". قَالَ فَقَامَ عُمَرُ بْنُ الْخَطَّابِ فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ اضْرِبْ أَعْنَاقَهُمْ. قَالَ: فَأَعْرَضَ عَنْهُ النَّبِي ﷺ. قَالَ: ثُمَّ عَادَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ فَقَالَ: "يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّ اللَّهَ قَدْ أَمْكَنَكُمْ مِنْهُمْ وَإِنَّمَا هُمْ إِخْوَانُكُمْ بِالأَمْسِ" قَالَ: فَقَامَ عُمَرُ ﷺ فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّه اضْرِبْ أَعْنَاقَهُمْ. فَأَعْرَضَ عَنْهُ النَّبِي ﷺ. قَالَ: ثُمَّ عَادَ النَّبِي ﷺ فَقَالَ لِلنَّاسِ مِثْلَ ذَلِكَ فَقَامَ أَبُو بَكْرٍ الصِّدِّيقُ فَقَالَ: يا رَسُولَ اللَّه نَرَى أَنْ تَعْفُوَ عَنْهُمْ وَأَنْ تَقْبَلَ مِنْهُمُ الْفِدَاءَ. قَالَ فَذَهَبَ عَنْ وَجْهِ رَسُولِ اللَّه ﷺ مَا كَانَ فِيهِ مِنَ الْغَمِّ. قَالَ فَعَفَا عَنْهُمْ وَقَبِلَ مِنْهُمُ الْفِدَاءَ[٣]، كما استشار النبي ﷺ بعض أصحابه في غزوة الأحزاب ليعطي لغطفان ثلث ثمار المدينة وكان القصد من ذلك أن يخذّل عن المسلمين، حتى يرجع فرسانُ غطفان إلى ديارهم فيتفتت تماسك المحاصرين للمدينة من الأحزاب، وقد استشار أصحابه، فجاء إلى سعد بن معاذ ﷺ وسعد بن عبادة ﷺ - وهما زعماء الأنصار - فاستشارهم، فقال سعدُ بن عبادة ﷺ: يا رسولَ الله أوَحَيٌ من الله لا رأي لنا فيه أم هو الرأي؟ فقال: بل هو الرأي، فقال سعد بن معاذﷺ: لا يا رسول الله، والله في الجاهلية ما كانوا يطمعون بثمرةٍ من ثمار المدينة وكنّا كفاراً، أيوم أعزّنا

---

(١) سنن أبي داود (٥١٣٠).

(٢) ابن ماجه (٣٨٧٩).

(٣) رواه الإمام أحمد (١٣٩٠٤).

الله بالإسلام يأخذون ثلث ثمر المدينة بغير ثمن؟! نبقى يا رسول الله وندافع عن المدينة ولا نخرج ثمرة من حقوقنا، فقال النبي ﷺ: الرأي ما ترى يا سعد، فنزل الرسول ﷺ عند رأيهما فاتخذ القرار بعدم الترخص لا مع غطفان ولا مع غيرها، كما "وأَنَّ عُمَرَ بْنَ عَبْدِ الْعَزِيزِ اسْتَشَارَ النَّاسَ يَوْمًا قَالَ: مَا تَقُولُونَ فِى هَذِهِ الْقَسَامَةِ فَقَالُوا: حَقٌّ، قَضَى بِهَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ وَقَضَتْ بِهَا الْخُلَفَاءُ، قَبْلَكَ"(١).

ومن المهم أن يتم اختيار الشخص المناسب للاستشارة ومن له معرفة وتخصص على وجه التحديد في القضية التي يطلب الاستشارة فيها، فليس من المعقول أن يستشير الشخص رجلاً صالحاً ومؤدباً ومخلصاً حين يتعلق القرار بشراء سيارة على سبيل المثال فهنا الحاجة للاستشارة تكون لمن عنده خبرة في هذا المجال، وعلى العموم فان الاستشارة في عملية اتخاذ القرار ليس لها حدود ثابتة تقف عندها، أو دوائر محددة حمراء يمنع تخطيها، فكلما تعددت خطوط الاستشارة وتنوعت مصادرها، كانت القرارات سليمة والثغرات قليلة والنجاحات مؤكدة، والعكس صحيح، يقول الشاعر:

لا تُشاور مَن ليس يُصفيكَ ودّاً ... إنه غيرُ سالكٍ بكَ قَصدا
واستشرْ في الأمورِ كلَّ لبيبٍ ... ليسَ يألوكَ في النصيحةِ جهدا

خامساً: الإمكانات

الإقدام على أي عمل في الحياة بما فيها اتخاذ القرار من المفروض أن يكون وفق المتيسر من الإمكانات المتاحة ساعة اتخاذ القرار، وليس وفق الأمنيات أو الطموح، مع النظر في إمكانية تطوير هذه الإمكانات، فَعنْ جَابِرٍ قَالَ: كَانَ لِي خَالٌ يَرْقِي مِنَ الْعَقْرَبِ فَنَهَى رَسُولُ اللَّه ﷺ عَنِ الرُّقَى - قَالَ - فَأَتَاهُ فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّه إِنَّكَ نَهَيْتَ عَنِ الرُّقَى وَأَنَا أَرْقِى مِنَ الْعَقْرَبِ. فَقَالَ

(١) رواه البخاري (٤١٩٣).

"مَن استَطَاعَ منكُمْ أنْ ينْفعَ أخَاهُ فلْيَفعَلْ"(١). فهنا منفعة الآخرين متعلقة بإمكانية الفرد على تلك المنفعة فالذي تتوفر لديه هذه القدرة فعليه الإقدام وعدم التردد، وكما ذكرنا فإن العمل أو القرار يكون وفق حدود طاقة الإنسان وليس في دائرة المستحيل.

فإنَّ النَّبيَّ ﷺ كَانَ يَحْتَجرُ حَصيرًا باللَّيْل فَيُصَلِّى، وَيَبْسُطُهُ بالنَّهَار فَيَجْلسُ عَلَيْه، فَجَعَلَ النَّاسُ يَثُوبُونَ إلَى النَّبي ﷺ فَيُصَلُّونَ بصَلاَته حَتَّى كَثُرُوا فَأَقْبَلَ فَقَالَ "يَا أَيُّهَا النَّاسُ خُذُوا منَ الأَعْمَال مَا تُطيقُونَ، فَإنَّ اللَّهَ لاَ يَملُّ حَتَّى تَملُّوا، وَإنَّ أَحَبَّ الأَعْمَال إلَى اللَّه مَا دَامَ وَإنْ قَلَّ"(٢).



(١) مسلم (٥٨٥٩).

(٢) البخاري (٥٨٦١).

محاذير في اتخاذ القرار

١- تجنُبْ المجاملات في اتخاذ القرار

> إذا كان القرار فيه نوع من المجاملة فسيكون سبباً في حصول مشكلة دون أن يكون لذلك فائدة..

حيث لابد أن يكون للشخص معايير ثابتة تجاه الناس، وعلى ضوء ما يكون من فكرة بعد دراسة وتحليل الأمور يأخذ القرار بعيداً عن أي مجاملة تكون على حساب أصل الموضوع أو على حساب الآخرين، فحين تكون هناك حاجة لتشغيل شخص بمهمة قيادة فريق عمل متخصص في موضوع معين فالمفروض أن يتخذ القرار بتعيين من تجمعتْ فيه مواصفات الإدارة والجانب الفني وليس أن يجامل شخصاً آخر كونه قريباً من مالك المشروع مثلاً وهذا يسري في جميع القرارات..

ونرى حين قرر النبي محمد ﷺ تطبيق الأحكام الشرعية التي أنزلها الله سبحانه وتعالى عليه فإنه لم يجامل أحداً بل طبقها أولاً على أهل بيته وأقربائه، ففي حَجَّةَ الْوَدَاعِ قام رَسُولِ اللَّه ﷺ فَحَمِدَ اللَّهَ وَأَثْنَى عَلَيْهِ وَذَكَّرَ وَوَعَظَ ثُمَّ قَالَ "... أَلاَ إِنَّ الْمُسْلِمَ أَخُو الْمُسْلِمِ فَلَيْسَ يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ مِنْ أَخِيهِ شَيْءٌ إِلاَّ مَا أَحَلَّ مِنْ نَفْسِهِ أَلاَ وَإِنَّ كُلَّ رِبًا فِى الْجَاهِلِيَّةِ مَوْضُوعٌ لَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لاَ تَظْلِمُونَ وَلاَ تُظْلَمُونَ غَيْرَ رِبَا الْعَبَّاسِ بْنِ عَبْدِ الْمُطَّلِبِ فَإِنَّهُ مَوْضُوعٌ كُلُّهُ أَلاَ وَإِنَّ كُلَّ دَمٍ كَانَ فِى الْجَاهِلِيَّةِ مَوْضُوعٌ وَأَوَّلُ دَمٍ أَضَعُ مِنْ دِمَاءِ الْجَاهِلِيَّةِ دَمُ الْحَارِثِ بْنِ عَبْدِ الْمُطَّلِبِ كَانَ مُسْتَرْضِعًا فِي بَنِي لَيْثٍ فَقَتَلَتْهُ هُذَيْلٌ..."[1].

---

(١) جزء من حديث رواه الترمذي (٣٣٦٧).

وهكذا يؤسس النبي ﷺ لقرارات بعيدة عن المجاملات وهذا الأمر موافق للعقل والمنطق فربما كان القرار فيه نوع من المجاملة فيكون سبباً في حصول مشكلة دون أن يكون لذلك فائدة، ثم إن هذا الأمر يعين الناس على معرفة الحق واتباعه، ولهذا السبب نجد أن رسول الله ﷺ بدأ بتطبيق الحق على أقرب الناس إليه وهم أعمامه العباس والحارث..

٢- يتخذ القرار بعيداً عن العواطف

ولقد تحدثنا في موضع سابق من هذا الكتاب في تأثير العواطف على القرارات حين تكلمنا عن الشخصية العاطفية، والقرار مع العاطفة المتأججة لا يكون قراراً حكيماً..

ففي يوم فتح مكة يوم الفتح العظيم والنصر المؤزر سرقت امرأة، فَفَزِعَ قَوْمُهَا إِلَى أُسَامَةَ بْنِ زَيْدٍ يَسْتَشْفِعُونَهُ، وكان أسامة مقرباً جداً من رسول الله ﷺ فهو حبُ رسول الله، كَلَّم أُسَامَةُ رسول الله ﷺ في المرأة فتَلَوَّنَ وَجْهُ الرَسُولِ ﷺ فَقَالَ: "أَتُكَلِّمُنِي فِي حَدٍّ مِنْ حُدُودِ اللَّه". قَالَ أُسَامَةُ اسْتَغْفِرْ لِي يَا رَسُولَ اللَّه. فَلَمَّا كَانَ الْعَشِي قَامَ رَسُولُ اللَّه ﷺ خَطِيبًا، فَأَثْنَى عَلَى اللَّه بِمَا هُوَ أَهْلُهُ ثُمَّ قَالَ: "أَمَّا بَعْدُ، فَإِنَّمَا أَهْلَكَ النَّاسَ قَبْلَكُمْ أَنَّهُمْ كَانُوا إِذَا سَرَقَ فِيهِمُ الشَّرِيفُ تَرَكُوهُ، وَإِذَا سَرَقَ فِيهِمِ الضَّعِيفُ أَقَامُوا عَلَيْهِ الْحَدَّ، وَالَّذِي نَفْسُ مُحَمَّدٍ بِيَدِهِ، لَوْ أَنَّ فَاطِمَةَ بِنْتَ مُحَمَّدٍ سَرَقَتْ لَقَطَعْتُ يَدَهَا". ثُمَّ أَمَرَ رَسُولُ اللَّه ﷺ بِتِلْكَ الْمَرْأَة، فَقُطِعَتْ يَدُهَا، فَحَسُنَتْ تَوْبَتُهَا بَعْدَ ذَلِكَ وَتَزَوَّجَتْ. قَالَتْ عَائِشَةُ فَكَانَتْ تَأْتِي بَعْدَ ذَلِكَ فَأَرْفَعُ حَاجَتَهَا إِلَى رَسُولِ اللَّه ﷺ[1]. فليس في الأمر مجاملة على حساب الحق فالقانون يسري على الجميع، يسري على النفس والبنت والابن والصديق والقريب والبعيد وفي أوقات الراحة والدعة والشدة والنصر

---

(١) رواه البخاري (٤٣٠٤).

على حد سواء ولا يعني أن يكون المرء فرحاً منتصراً أن يتنازل عن ثوابته..

وهناك حادثة مهمة في هذا الباب قد حصلت في صلح الحديبية فيها عبرة ودرس فحين تم الاتفاق بين الرسول الكريم محمد ﷺ وبين سهيل بن عمرو جاء أبو جندل، ابن سهيل بن عمرو والذي تولى عقد الصلح، جاء وهو يرسف في قيوده وقد أفلت من المشركين، فهو إذاً مسلم مضطهد معذب مقيد؛ جاء ليلتحق بالرسول وبالمسلمين، فلما رآهُ المسلمون تحركت نفوسهم، وهاجت عواطفهم، وكان موقفاً عصيباً وله أثرٌ مؤلمٌ في نفوس المسلمين، في ذلك الموقف قال سهيل بن عمرو: يا محمد قد لجت القضية بيننا - الاتفاق أبرم - فأمر رسول الله أبا جندل أن يذهب مع أبيه، وبقي المسلمون على عهدهم ولم تغلب عليهم العاطفة في تلك الحادثة وقرروا تجاوز عواطفهم ومشاعرهم من أجل قضيتهم.

٣- الحفاظ على السرية حتى ساعة اتخاذ القرار

> من المميزات الخاصة بالقرار الناجح : الثبات عليه وعدم التردد فيه أو التراجع عنه لقرار آخر

تعود الكثير من الناس أن يتكلموا بكل شيء عن أي قضية صغيرةً كانت أو كبيرة، وحين يُتخَّذ القرار لابد من السيطرة على الأعصاب والثبات بعدم التكلم بأي شيء من التفاصيل لغاية اتخاذ القرار المناسب، إن أي تسرب للمعلومات من شأنه أن يؤثر في القرار من حيث تأخير اتخاذه أو عدم اتخاذه بالكلية بسبب ظروف ضاغطة خارجية أو ربما تغيراً في نوعية القرار نفسه وحسب الظروف المؤثرة المتولدة من تسرب المعلومات فكم من قراراتٍ كبيرة ومصيرية اتخذت كانت سبباً في انهيار دول أو جيوش بسبب تسرب المعلومات وفقدان السرية في الموضوع على الرغم من دقة القرار واعتماد الأسس الصحيحة في اتخاذه واتخاذ كافة التدابير باستثناء السرية طبعاً، ومما يجدر

ذكره من سيرة الرسول محمد ﷺ في هذا الباب أنه يومَ قرَّر فتح مكة قرر السير بالجيش بسرية تامة فيقول علي بن أبي طالب ﷺ: بَعَثَنِي رَسُولُ اللَّه ﷺ أَنَا وَالزُّبَيْرَ وَالْمِقْدَادَ بْنَ الأَسْوَدِ، قَالَ: "انْطَلِقُوا حَتَّى تَأْتُوا رَوْضَةَ خَاخٍ، فَإِنَّ بِهَا ظَعِينَةً (امرأة) وَمَعَهَا كِتَابٌ، فَخُذُوهُ مِنْهَا". فَانْطَلَقْنَا تَعَادَى بِنَا خَيْلُنَا حَتَّى انْتَهَيْنَا إِلَى الرَّوْضَةِ، فَإِذَا نَحْنُ بِالظَّعِينَةِ فَقُلْنَا أَخْرِجِي الْكِتَابَ. فَقَالَتْ مَا مَعِي مِنْ كِتَابٍ. فَقُلْنَا لَتُخْرِجِنَّ الْكِتَابَ أَوْ لَنُلْقِيَنَّ الثِّيَابَ. فَأَخْرَجَتْهُ مِنْ عِقَاصِهَا (ضفيرتها)، فَأَتَيْنَا بِهِ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ، فَإِذَا فِيهِ مِنْ حَاطِبِ بْنِ أَبِي بَلْتَعَةَ إِلَى أُنَاسٍ مِنَ الْمُشْرِكِينَ مِنْ أَهْلِ مَكَّةَ، يُخْبِرُهُمْ بِبَعْضِ أَمْرِ رَسُولِ اللَّهِ ﷺ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ "يَا حَاطِبُ، مَا هَذَا".

قَالَ يَا رَسُولَ اللَّهِ، لاَ تَعْجَلْ عَلَيَّ، إِنِّي كُنْتُ امْرَأً مُلْصَقًا فِي قُرَيْشٍ، وَلَمْ أَكُنْ مِنْ أَنْفُسِهَا، وَكَانَ مَنْ مَعَكَ مِنَ الْمُهَاجِرِينَ لَهُمْ قَرَابَاتٌ بِمَكَّةَ، يَحْمُونَ بِهَا أَهْلِيهِمْ وَأَمْوَالَهُمْ، فَأَحْبَبْتُ إِذْ فَاتَنِي ذَلِكَ مِنَ النَّسَبِ فِيهِمْ أَنْ أَتَّخِذَ عِنْدَهُمْ يَدًا يَحْمُونَ بِهَا قَرَابَتِي، وَمَا فَعَلْتُ كُفْرًا وَلاَ ارْتِدَادًا وَلاَ رِضًا بِالْكُفْرِ بَعْدَ الإِسْلاَمِ. فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ "لَقَدْ صَدَقَكُمْ". قَالَ عُمَرُ يَا رَسُولَ اللَّهِ دَعْنِي أَضْرِبْ عُنُقَ هَذَا الْمُنَافِقِ. قَالَ "إِنَّهُ قَدْ شَهِدَ بَدْرًا، وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّ اللَّهَ أَنْ يَكُونَ قَدِ اطَّلَعَ عَلَى أَهْلِ بَدْرٍ فَقَالَ اعْمَلُوا مَا شِئْتُمْ، فَقَدْ غَفَرْتُ لَكُمْ"[1].

٤- لا للتردد .. لا للتراجع

من المميزات الخاصة بالقرار الناجح هو الثبات عليه وعدم التردد فيه أو التراجع عنه لقرار آخر، وهذا الموضوع له دلالاته وأسبابه فالتردد في اتخاذ القرار أو تغييره قد يكون

> ما يلاحظ لكثير من الناس التردد في اتخاذ القرار القرار المستعجل ربما يفضي إلى تعاسة أبدية للشخص

(١) رواه البخاري (٣٠٠٧).

بسبب وشايات أو أهواء أو أمور أخرى، فلو كان القرار متخذاً على أسس حقيقية واعتبارات علمية لم يكن هناك حاجة للتراجع عنه، وفي كل الأحوال فإن اتخاذ قرار مهما كان أفضل من عدمه، وما يُلاحظ لكثير من الناس التردد في اتخاذ القرار فمن أبسط الأمثلة في هذا الموضوع حين يسأل الشخص صاحبه ما الذي يعجب من المشروبات أو المأكولات؟ ففي غالب الأحوال يجيب الآخر: مثلما تحب.. وهذه مصيبة، فمن الذي سيشرب ويأكل حتى يقرر..

ونجد في معركة أحد، يوم كانت العاطفة عند من لم يشهد بدراً متأججة لقتال المشركين، وكانوا يريدون أن يشهدوا غزوة وجهاداً في سبيل الله كما شهد أصحاب بدر، فقد كان رأي النبي ﷺ أن يبقى المسلمون في داخل المدينة و يتحصنوا فيها وأن يكون موطن القتال في أزقتها فيكون لهم الغلبة على عدوهم، فكان الشباب المتحمسون من الصحابة يريدون الخروج والقتال والجهاد خارجها وبعد أن كثر الكلام، وأخذ النبي ﷺ آراء الفريقين المؤيد والرافض، دخل إلى بيته ولبس لأمته - عدة الحرب - فرأى أولئك الصحابة المتحمسون أنهم قد ضغطوا على النبي ﷺ وأنهم قد ألجؤوه إلى اتخاذ قرار لم يكن يحبه، وإلى ما لم يكن يميل إليه، فقالوا: يا رسول الله رجعنا عن رأينا فافعل ما بدا لك، وقد كان من الممكن أن يرجع النبي ﷺ فقال: "ما كان لنبي إذا لبس لأمته أن يضعها حتى يفصل الله بينه وبين عدوه"[1].. وهنا يلاحظ ثبات النبي على قراره حتى لا يكون الأمر فوضى..

كما كان يربي أصحابه على عدم التردد في قراراتهم فقد جاءَ عُمَرَ بْنَ الْخَطَّاب إلى النَّبي ﷺ بكِتَاب أَصَابَهُ منْ بَعْض أَهْل الْكُتُب فَقَرَأَهُ عَلَى النَّبي ﷺ فَغَضبَ وَقَالَ "أَمُتَهَوِّكُونَ فيهَا يَا ابْنَ الْخَطَّاب وَالَّذي نَفْسي بيَده لَقَدْ جئْتُكُمْ بهَا بَيْضَاءَ نَقيَّةً لاَ تَسْأَلُوهُمْ عَنْ شَيء فَيُخْبرُوكُمْ بحَقّ فَتُكَذّبُوا به أَوْ

(١) سنن الدارمي (٢١٢٨)، ومسند أحمد(١٤٥٠٠).

بِبَاطِلٍ فَتُصَدِّقُوا بِهِ وَالَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ لَوْ أَنَّ مُوسَى ﷺ كَانَ حَيًّا مَا وَسِعَهُ إِلاَّ أَنْ يَتَّبِعَنِي"[١].

٥- التأني وعدم العجلة في اتخاذ القرار

هناك حكمة بالغة نسمعها ويرددها الناس كثيراً وهي (في التأني السلامة وفي العجلة الندامة)، وهذه الحكمة تسري على جميع الأمور بدون استثناء ولكنها أنجع وأنفع في اتخاذ القرار لأن القرار المستعجل ربما يفضي إلى تعاسة أبدية للشخص فعلى سبيل المثال لو قرر شخص الزواج من امرأة لا يعرفها على وجه السرعة فماذا سيحصل؟ ربما ستكون تختلف معه في كل الأمور ولا يلتقيان إلا في بعض الأمور الشكلية الصغيرة، فالنتيجة ستكون وخيمةً سواءً استمرا في الحياة الزوجية أو افترقا، وحين نتكلم عن عدم العجلة لا نقصد بها سير السلحفاة ولكن الحزم مطلوب مع الأناة، يقول رَسُولُ اللَّه ﷺ: "الأَنَاةُ مِنَ اللَّه وَالْعَجَلَةُ مِنَ الشَّيْطَانِ"[٢] كما أن النَّبي محمد ﷺ قَالَ: "التُّؤَدَةُ فِي كُلِّ شَيْءٍ خَيْرٌ إِلاَّ فِي عَمَلِ الآخِرَةِ"[٣]. وبطبيعة الحال فان المقصود بعجلة الآخرة ليس سرعة أداء العبادة بل على العكس ولكن المقصود السرعة إلى طاعة الله فعلى سبيل المثال حين يؤذن للصلاة فبسرعة وقبل فوات الوقت نبدأ بصلاتنا ولكن حين نكبر تكبيرة الإحرام تبدأ معها التؤدة المطلوبة وكذلك في الحج فما أن يستطيع المسلم سبيل الحج ويتيسر له المال والراحلة فعليه أداء فريضة الحج لا أن يؤخرها وكل عام يقول: سأحج العام القابل، وهذا يسري على كل ما أمر الله تعالى به من العبادات و يقول الإمام الشَّافعي رَحمَهُ اللَّه: وَلاَ يَنْبَغِي أَنْ يُوَلِّيَ الإِمَامُ الْغَزْوَ إِلاَّ ثِقَةً فى دينه شُجَاعًا ببَدَنه حَسَنَ الأَنَاة عَاقلاً للْحَرْب بَصِيرًا بِهَا غَيْرَ عَجِلٍ وَلاَ نَزِقٍ وَيَتَقَدَّمُ إِلَيْه أَنْ لاَ يَحْمِلَ الْمُسْلمينَ عَلَى مَهْلَكَة

---

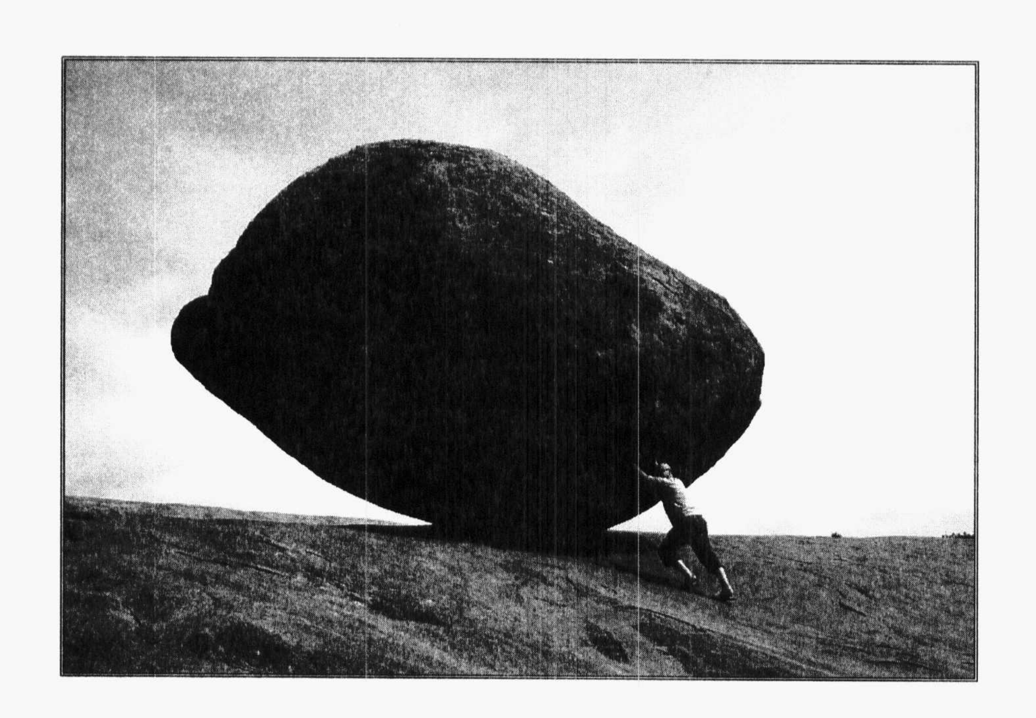
(١) رواه البخاري (١٥٥٤٦).

(٢) سنن الترمذي (٢١٤٤).

(٣) سنن البيهقي (٢١٣٢٤).

بحَالٍ، يقول إبراهيم بن هرمة:

شَديدُ التأنّي في الأمورِ مُجَرّبٌ	متى يَعرُ أَمرُ القَومِ يَفرِ وَيَخلقِ
ترى الخَيرَ يجري في أَسِرّةِ وجهِهِ	كَما لألأت في السَيفِ جَريَةُ رَونَقِ



بناء شخصية قوية ومتميزة من الواقع

سعد بن معاذ ﷺ نموذجاً

حين أردت أن أختار إحدى الشخصيات من الواقع لتكون الأنموذج الأمثل في الموضوع الذي من أجله كتب هذا الكتاب، كان تفكيري مقيداً بحبيب الجميع محمد رسول الله ﷺ، ولكني وجدت أنه قد كتب فيه ﷺ الكثير من الدراسات، الأبحاث، الكتب، القصائد، أطاريح الدراسات العليا، فما وفوا حق محمد ﷺ، فعكفت على اختيار شخصية أخرى، وتوقفت كثيراً عند شخصية تخرجت من مدرسة محمد ﷺ هو الصحابي الكبير والجليل سعد بن معاذ ﷺ..

لقد أسلم سعد بن معاذ ﷺ وعمره ٣٠ سنة وتوفي بعدها بسبع سنين، ولكنه خلال السبع سنين هذه عمل العجائب وجاء بالغرائب حتى حين ماتَ اهتز له ﷺ عرشُ الرحمن تبارك وتعالى، فكيف كان أداء سعد بن معاذ ﷺ، وكيف بنى شخصيته ليؤثر في الصحابة من حوله ثم يكسب قلب الأغلى من البشر هو محمد ﷺ ثم يفوز برضا الله سبحانه وتعالى وأي شخصية تلك التي يهتز لها عرش الرحمن سبحانه وتعالى، و سعد بن معاذ ﷺ هو سيد قبيلة بني عبد الأشهل من الأوس في المدينة المنورة، فلما بعث رسول الله ﷺ مصعب بن عمير ﷺ ليدعو أهل يثرب (المدينة المنورة) إلى الإسلام بلغ سعد بن معاذ ﷺ أنّ شخصاً في المدينة يقول كلاماً يفرّق بين الناس، فذهب سعد بن معاذ ﷺإليه وهو غاضب ليأمره بترك المدينة، وأخَذَ معه الحربة، فقال من عند مصعب لمصعب: لقد جاءك والله سيد من وراءه من قومه إن يتبعك لا يتخلف عنك منهم اثنان، فلما انتهى إليه، قال سعد بن معاذ ﷺ لمصعب بن عمير ﷺ:

- أنت الذي جئت تفرق بين المرء وأخيه وتفسد علينا ديننا، اخرج من بيننا..

- فقال مصعب بن عمير ﷺ: - هل أدلك على أفضل من ذلك ؟

- قال سعد ﷺ: وما ذلك؟

- قال مصعب ﷺ: تسمعني، فإن أعجبك ما أقول كان بها، وإن لم يعجبك أترك المدينة..

- فقال سعد ﷺ: أصبت، فغرز حربته في الأرض وقال: قل لي فبدأ مصعب يتلو عليه القرآن وبسرعة مذهلة بدأ وجه سعد بن معاذ ﷺ يتغير ويبدو عليه التأثر بالقرآن وتولدت لديه الرغبة بدخول الإسلام، فلما انتهى مصعب..

- قال سعد: هذا كلام عظيم، ماذا يفعل من يريد أن يدخل في هذا الدين؟

- قال مصعب بن عمير ﷺ: تقوم وتغتسل وتشهد أن لا إله إلا الله وأن محمداً رسول الله وتصلي ركعتين.

فقام سعد بن معاذ على الفور واغتسل وصلى ركعتين..

وهنا لنا وقفة مع هذه الشخصية الناضجة التي تستطيع أن تميز الحق من الباطل، وتعرف الكلام العظيم وتقيمه وتميزه عن الترهات، ثم تؤمن به وتتمسك ثم تسأل عن الطريق للإسلام وفي الحال يقوم فيغتسل ويدخل الإسلام وهو ذلك القائد وشيخ القبيلة يعلن عن نفسه جندياً مع رسول رسول الله مصعب بن عمير ﷺ، فبعملية تفاوض سريعة تحققت قاعدة (فوز- فوز) لكل من سعد بن معاذ ﷺ ومصعب بن عمير ﷺ..

ولكن صاحب الشخصية الناضجة القوية ينظر للآخرين كما ينظر لنفسه ويتمنى لهم الخير كما يتمناه لنفسه فعلى هذا الأساس قام سعد بن معاذ ﷺ بشكل مباشر لقومه وأجرى معهم عملية تفاوض ناجحة فقد جمع قبيلته

وقال لهم: ـ ما ترون فيَّ؟

ـ قالوا: أنت سيدنا وخيرنا وقائدنا

ـ قال لهم: فإنّ كلام رجالكم و نسائكم عليّ حرامٌ حتى تؤمنوا بالله وحده..

فدخلت قبيلته كافةً في الإسلام..

ـ وقالوا: أنت صادق عندنا يا سعد لا تكذب..

نلاحظ بالرغم من أن سعد بن معاذ ﷺ استخدم أسلوب (التفاوض بالضغط) وهو أن لا يكلم أحداً منهم إذا لم يدخلوا الإسلام وقد نجح، إلا أن قبيلته بالإضافة لحبهم له وطاعتهم فإنهم أوضحوا أن السبب الرئيس لقبولهم بعرضه أنه لا يكذب ولا يريد لهم إلا الخير.. وبهذه الخصلة كسب ودهم فهو محترم لديهم فاتبعوه..

ومن هنا تبدأ قصة سعد بن معاذ ﷺ مع الإسلام ومع رسول الله ﷺ حين جاء إلى المدينة فقد رأى رسول الله ﷺ منه الحكمة والإخلاص والوفاء والقدرة على التطور والإبداع فكان من أقرب المقربين من رسول الله محمد ﷺ، وأثبت ذلك بالفعل في مواقف عديدة ظهر للجميع بما لا يقبل الشك رجحان عقله ونفاذ بصيرته وثباته وصبره وعبقريته ﷺ.

فيوم كشر عبد الله بن أبي بن سلول عن أنيابه وجاهر بنفاقه فطعن بزوج رسول الله فَقَامَ رَسُولُ اللَّه ﷺ منْ يَوْمه، فَاسْتَعْذَرَ منْ عَبْد اللَّه بْن أُبَىٍّ ابْن سَلُولَ فَقَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ: "مَنْ يَعْذرُنى منْ رَجُلٍ بَلَغَني أَذَاهُ في أَهْلي، فَوَ اللَّه مَا عَلمْتُ عَلَى أَهْلي إلاَّ خَيْرًا، وَقَدْ ذَكَرُوا رَجُلاً مَا عَلمْتُ عَلَيْه إلاَّ خَيْرًا، وَمَا كَانَ يَدْخُلُ عَلَى أَهْلي إلاَّ مَعي".

فَقَامَ سَعْدُ بْنُ مُعَاذٍ ﷺ فَقَالَ يَا رَسُولَ اللَّه: أَنَا وَاللَّه أَعْذرُكَ منْهُ، إنْ كَانَ

مِنَ الأَوْسِ ضَرَبْنَا عُنُقَهُ، وَإِنْ كَانَ مِنْ إِخْوَانِنَا مِنَ الْخَزْرَجِ أَمَرْتَنَا فَفَعَلْنَا فِيهِ أَمْرَكَ"[1].. لقد كان ﷺ أصغر من النبي محمد ﷺ بإحدى وعشرين سنه وهذا الفارق العمري لم يكن عائقاً ليضع نفسه وأقصد سعد بن معاذ ﷺ صديقاً مقرباً ورفيقاً وفياً للنبي ﷺ بل استطاع أن ينال ثقة النبي ﷺ حين كلفه بمهمة بغاية السرية ألا وهي تكليفه باختيار الفرقة المكلفة لاغتيال اليهودي كعب بن الأشرف الذي آذى النبي ﷺ وآذى الصحابة رضي الله عنهم والمسلمين بشكل عام، وبالفعل كان سعد بن معاذ ﷺ أهلاً لهذه المهمة بحق حيث كلف الصحابي محمد بن مسلمة ﷺ ومجموعة من رفاقه وقد تمت المهمة كما أحب رسول الله ﷺ فكانت وساماً علق على صدرِ سعد بن معاذ ﷺ..



---

(١) رواه البخاري (٢٦٦١).

في معركة بدر

قبل وصول جيش المسلمين إلى بدر نزلوا في وادٍ اسمه ذفران وقد سمع رسول الله ﷺ بخروج قريش للقتال هنا كان يقول رسول الله للناس: أشيروا علي أيها الناس لأنه يتذكر جيداً أنهم حين بايعوه بالعقبة قالوا: يا رسول الله إنا براء من ذمامك حتى تصل إلى ديارنا فإذا وصلت إلينا فأنت في ذمتنا نمنعك مما نمنع منه أبناءنا ونساءنا فكان رسول الله ﷺ يتخوف ألا تكون الأنصار ترى عليها نصره إلا ممن دهمه بالمدينة من عدوه وأن ليس عليهم أن يسير بهم إلى عدو من بلادهم خارج المدينة المنورة، فتحدث كثيرون من المهاجرين وما زال رسول الله يقول: أشيروا علي أيها الناس، فلما قال ذلك رسول الله ﷺ فقام سعد بن معاذ ﷺ فقال له: "والله لكأنك تريدنا يا رسول الله، قال: أجل، قال: فقد آمناك وصدقناك وشهدنا أن ما جئت به هو الحق وأعطيناك على ذلك عهودنا ومواثيقنا على السمع والطاعة فامض يا رسول الله لما أردت فنحن معك فو الذي بعثك بالحق لو استعرضت بنا هذا البحر فخضته لخضناه معك ما تخلف منا رجل واحد، وما نكره أن تلقى بنا عدونا غداً إنا لصُبُرٌ في الحرب صُدُقٌ في اللقاء لعل الله يريك منا ما تقر به عينك" فُسَّر بذلك رسول الله ﷺ سروراً كبيراً..

و حين أزف الوقت لمعركة بدر الكبرى كان سعد بن معاذ ﷺ حريصاً على رسول الله فقال له: يا نبي الله، ألا نبني لك عريشاً تكون فيه ونعد عندك ركائبك ثم نلقى عدونا فإن أعزنا الله وأظهرنا على عدونا كان ذلك ما أحببنا، وإن كانت الأخرى جلست على ركائبك فلحقت بمن وراءنا فقد تخلف عنك أقوام يا نبي الله ما نحن بأشد لك حباً منهم ولو ظنوا أنك تلقى حرباً ما تخلفوا عنك يمنعك الله بهم يناصحونك ويجاهدون معك فأثنى عليه الرسول

ﷺ، ولما صنعوا العريش أبى سعد بن معاذ ﷺ إلا أن يكون هو من يحرس رسول الله مع جماعة من قبيلته حتى يطمئن على حبيبه رسول الله ﷺ..

فلما كانت معركة بدر الكبرى نصر الله المسلمين على عدوهم فرأى رسول الله ﷺ في وجه سعد بن معاذ ﷺ الكراهية لما يصنع الناس فقال له رسول الله ﷺ والله لكأنك يا سعد تكره ما يصنع القوم قال أجل والله يا رسول الله كانت أول وقعة أوقعها الله بأهل الشرك فكان الإثخان في القتل بأهل الشرك أحب إلي من استبقاء الرجال..

وحين نريد أن نحلل موقف سعد بن معاذ وما قام به فنجد أن الشخص الكبير في داخلة يفكر بالأمور الكبيرة فأول ما فكر سعد بن معاذ ﷺ بالأمر الأكثر أهمية، بالأمر البالغ الأهمية وهو رسول الله ﷺ، فوضع خطة واضحة الأهداف محكمة ودقيقة التخطيط والتنفيذ وفق الإمكانات المتاحة، ولم يمنع سعداً من الاعتراف بفضل الآخرين وإمكاناتهم فأعطى هؤلاء القوم الذين لم يخرجوا حقهم وذكرهم بكل خير في حضرة رسول الله ﷺ..

ولما انقضت المعركة لم يثنِ الانتصار سعد بن معاذ من التعبير عما في داخله لرسول الله ﷺ بأنه كان يتمنى أن يكون مع من يقاتل ويفتك بالأعداء هو وأبناء قبيلته ولكن هكذا سارت الأقدار..

في معركة أحد

حدثت في معركة أحد أمور جسام، انكفأ المسلمون بعد أن كان النصر قاب قوسين أو أدنى منهم، فحدث اضطراب كبير، ففقد المسلمون السيطرة على الوضع وأشيع أن رسول الله ﷺ قد قتل، مما اضطر بالكثير من المسلمين أن ينسحبوا ومنهم سعد بن معاذ رضي الله عنه، وكان قد غاب أَنَسُ بْنُ النَّضْرِ رضي الله عنه عَنْ قِتَالِ بَدْرٍ فَقَالَ يَا رَسُولَ اللَّهِ ﷺ، غِبْتُ عَنْ أَوَّلِ قِتَالٍ قَاتَلْتَ الْمُشْرِكِينَ، لَئِنِ اللَّهُ أَشْهَدَنِى قِتَالَ الْمُشْرِكِينَ لَيَرَيَنَّ اللَّهُ مَا أَصْنَعُ، فَلَمَّا كَانَ يَوْمُ أُحُدٍ وَانْكَشَفَ الْمُسْلِمُونَ قَالَ: "اللَّهُمَّ إِنِّي أَعْتَذِرُ إِلَيْكَ مِمَّا صَنَعَ هَؤُلاَءِ - يَعْنِى أَصْحَابَهُ - وَأَبْرَأُ إِلَيْكَ مِمَّا صَنَعَ هَؤُلاَءِ" - يَعْنِى الْمُشْرِكِينَ - ثُمَّ تَقَدَّمَ، فَاسْتَقْبَلَهُ سَعْدُ بْنُ مُعَاذٍ، فَقَالَ يَا سَعْدُ بْنَ مُعَاذٍ، الْجَنَّةَ، وَرَبِّ النَّضْرِ إِنِّي أَجِدُ رِيحَهَا مِنْ دُونِ أُحُدٍ. قَالَ سَعْدٌ: فَمَا اسْتَطَعْتُ يَا رَسُولَ اللَّهِ مَا صَنَعَ[١].

ومن أعظم المصائب التي وقعت على المسلمين مقتل الصحابي الكريم والقائد الفذ عم رسول الله ﷺ حمزة بن عبد المطلب رضي الله عنه سماه رسول الله سيد الشهداء، فكان وَقْعُ الخبر عظيماً والألم على رسول الله ﷺ والصحابة الكرام كبيراً، ومرَّ رسول الله ﷺ بدار من دور الأنصار من بني عبد الأشهل وظفر بعد المعركة فسمع البكاء والنوائح على قتلاهم فذرفت عينا رسول الله ﷺ فبكى ثم قال: لكن حمزة لا بواكي له! فلما رجع سعد بن معاذ رضي الله عنه وأسيد ابن حضير رضي الله عنه إلى دار بني عبد الأشهل أمر نساءهم أن يتحزمن ثم يذهبن فيبكين على عم رسول الله ﷺ، فخرج رسول الله ﷺ عليهن وهن على باب مسجده يبكين عليه فقال ﷺ: ارجعن يرحمكن الله فقد آسيتن بأنفسكن.

(١) رواه البخاري (٢٨٠٥).

ومن الأحداث التي بقي ذكراها لموقف سعد بن معاذ ﷺ منها أَنَّ عَمْرَو بْنَ أُقَيْشٍ كَانَ لَهُ رِبًا فِي الْجَاهِلِيَّةِ فَكَرِهَ أَنْ يُسْلِمَ حَتَّى يَأْخُذَهُ فَجَاءَ يَوْمَ أُحُدٍ. فَقَالَ: أَيْنَ بَنُو عَمِّي قَالُوا: بِأُحُدٍ. قَالَ: أَيْنَ فُلاَنٌ قَالُوا: بِأُحُدٍ. قَالَ: أَيْنَ فُلاَنٌ قَالُوا: بِأُحُدٍ. فَلَبِسَ لأْمَتَهُ وَرَكِبَ فَرَسَهُ ثُمَّ تَوَجَّهَ قِبَلَهُمْ فَلَمَّا رَآهُ الْمُسْلِمُونَ قَالُوا: إِلَيْكَ عَنَّا يَا عَمْرُو. قَالَ: إِنِّي قَدْ آمَنْتُ. فَقَاتَلَ حَتَّى جُرِحَ فَحُمِلَ إِلَى أَهْلِهِ جَرِيحًا فَجَاءَهُ سَعْدُ بْنُ مُعَاذٍ فَقَالَ لأُخْتِهِ: سَلِيهِ حَمِيَّةً لِقَوْمِكَ أَوْ غَضَبًا لَهُمْ أَمْ غَضَبًا لِلَّهِ فَقَالَ: بَلْ غَضَبًا لِلَّهِ وَلِرَسُولِهِ فَمَاتَ، فَدَخَلَ الْجَنَّةَ وَمَا صَلَّى لِلَّهِ صَلاَةً[1].

ومن مواقف سعد بن معاذ ﷺ في معركة أحد نجد أن قوة شخصيته دعته لأن يقول الحقيقة وإن كان موقفه فيها ضعيفاً، حيث ذكر أنس بن النظر ﷺ بخير وأثنى على شجاعته وإقدامه في ذلك الموقف، والسبب أن سعداً ﷺ أراد أن يكون مع الله حتى يكون الله معه فالله يحب الصدق وأهله، فهو يعلم أنه لا فائدة من المناورة والتورية في الحديث فالله يعلم كل شيء، فقالها بلا تكلف وبلا تردد: فما استطعت يا رسول الله ما صنع، وهذه الحقيقة رفعت قدره عند رسول الله ﷺ وعند الصحابة. ثم موقفه من حمزة بن عبد المطلب ﷺ واستعداده للمشاركة مع الآخرين في أفراحهم وأتراحهم حين أمر نساء بني الأشهل في أن يبكين لحمزة ﷺ كما يبكين لرجالهن. كما يبقى يحب للآخرين ما يحب لنفسه ويتمنى لهم الخير، ويحفزهم على تصحيح المسار من أجل الفوز فتراه يتابع فريق العمل معه ومنهم ذلك الرجل الذي كان له رباً في الجاهلية..

(١) سنن أبي داود (٢٥٣٩).

معركة الخندق

وفي غزوة الخندق (الأحزاب) تجمعت القبائل الكافرة ضد الإسلام وجاءوا بعشرة آلاف فارس، وحاصروا المدينة، وفي خضم الحصار وتتابع الأحداث عرضت قبيلة غطفان على النبي ﷺ أن ينسحبوا من جيش الأحزاب، ولا يقفوا مع الكفار، في مقابل أن يأخذوا ثلث ثمار المدينة.

فشاور الرسول كلا من سعد بن عبادة ﷺ وسعد بن معاذ ﷺ في هذا الأمر، فقال سعد بن عبادة: يا رسول الله، أمرًا تحبه فنصنعه، أم شيئًا أمرك الله به، ولابد لنا من العمل به، أم شيئًا تصنعه لنا؟ فقال رسول الله ﷺ: "إنما هو شيء أصنعه لكم، لما رأيت العرب قد رمتكم عن قوس واحدة".

فقال سعد بن معاذ ﷺ: والله يا رسول الله ﷺ، ما طمعوا بذلك منا قط في الجاهلية، فكيف اليوم؟ وقد هدانا الله بك وأكرمنا وأعزنا، والله لا نعطيهم إلا السيف حتى يحكم الله بيننا وبينهم. فقال رسول الله: فأنت وذاك، الرأي ما ترى يا سعد.. فتناول سعد بن معاذ الصحيفة فمحا ما فيها من الكتاب ثم قال: ليجهدوا علينا..

وكان سعد بن معاذ ﷺ يلبس درعاً تبرز منها يده فرمي بسهم فأصيب في شريان في يده، فعَنْ جَابِرٍ ﷺ قَالَ رُمِيَ سَعْدُ بْنُ مُعَاذٍ ﷺ في أَكْحَله – قَالَ – فَحَسَمَهُ النَّبِي ﷺ بِيَدِه بِمِشْقَصٍ ثُمَّ وَرِمَتْ فَحَسَمَهُ الثَّانِيَةَ[1].، أي كواه النبي ﷺ بيده الشريفة مرتين..

ولم يكتف النبي محمد ﷺ بعلاجه بيده بل نصب له خيمة قريبة منه فَعَنْ عَائِشَةَ ﷺ قَالَتْ: لَمَّا أُصِيبَ سَعْدُ بْنُ مُعَاذٍ يَوْمَ الْخَنْدَقِ رَمَاهُ رَجُلٌ فِى الأَكْحَلِ

---

(١) رواه مسلم (٥٨٧٨).

فَضَرَبَ عَلَيْه رَسُولُ اللَّه ﷺ خَيْمَةً فِى الْمَسْجِد فَيَعُودُهُ مِنْ قَرِيبٍ[(١)].

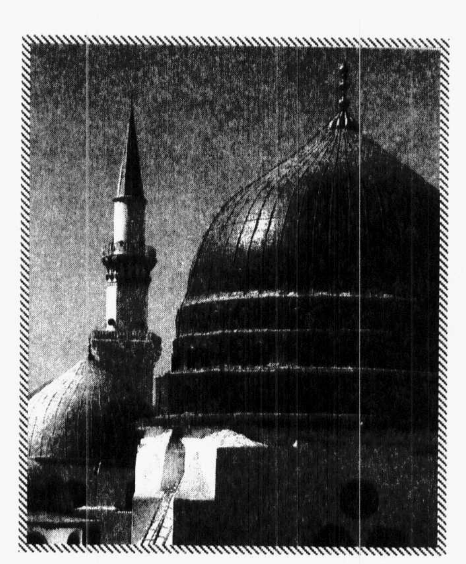
ويشتت الله تعالى الأحزاب ويهربون، وينتصر المسلمون ويحين الأوان للقصاص من الخونة الذين طعنوا المسلمين في ظهورهم أثناء الحصار، وهم يهود بنو قريظة فيقوم المسلمون بمحاصرة بني قريظة، ثم نَزَلَ أَهْلُ قُرَيْظَةَ عَلَى حُكْمِ سَعْد بْنِ مُعَاذ.

فَأَرْسَلَ رَسُولُ اللَّه ﷺ إِلَى سَعْد فَأَتَاهُ عَلَى حِمَارٍ وهو جريح فَلَمَّا دَنَا قَرِيبًا مِنَ الْمَسْجِدِ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ لِلأَنْصَارِ: «قُومُوا إِلَى سَيِّدِكُمْ - أَوْ خَيْرِكُمْ».

ثُمَّ قَالَ: «إِنَّ هَؤُلاَءِ نَزَلُوا عَلَى حُكْمِكَ».

قَالَ: تَقْتُلُ مُقَاتِلَتَهُمْ وَتَسْبِى ذُرِّيَّتَهُمْ.

قَالَ: فَقَالَ النَّبِي ﷺ «قَضَيْتَ بِحُكْمِ اللَّهِ . وَرُبَّمَا قَالَ . قَضَيْتَ بِحُكْمِ الْمَلِكِ»[(٢)].



(١) سنن أبي داود (٣١٠٣).

(٢) رواه البخاري (٣٨٠٤) و مسلم (٤٦٩٥).

وفاة سعد بن معاذ ﷺ

> إنّ لِلقَبْرِ ضَغْطَةً وَلَوْ كَانَ أَحَدٌ نَاجِياً مِنهَا نَجَا مِنهَا سَعْدُ بْنُ مُعَاذٍ

شعر سعد بن معاذﷺ بدنو الأجل فدعا الله تبارك وتعالى بقوله: "اللهم إن كنتَ قد أبقيت من حرب قريش شيئاً فأبقني فإنه ما من قومٍ أحب إليّ أن أجاهدهم من قومٍ آذوا نبيك وكذبوه وطردوه وإن كنتَ قد وضعت الحرب بيننا وبين قريش فاقبضني شهيداً"،وتنتهي الحرب بالفعل بالنصر المؤزر للمسلمين ويقول النبي ﷺ: الآن نغزوهم ولا يغزونا، فهنا قال سعد بن معاذ ﷺ: يا رب فجّرها يا رب. يقصد الجرح، فانفجرت بالدماء.. ويخرج الأصحاب الكرام مَعَ رَسُولِ اللَّهِ ﷺ يَوْماً إِلَى سَعْدِ بْنِ مُعَاذٍ حِينَ تُوُفِّيَ - قَالَ - فَلَمَّا صَلَّى عَلَيْهِ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ وَوُضِعَ فِي قَبْرِهِ وَسُوِّيَ عَلَيْهِ سَبَّحَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ فَسَبَّحْنَا طَوِيلاً ثُمَّ كَبَّرَ فَكَبَّرْنَا فَقِيلَ يَا رَسُولَ اللَّهِ لِمَ سَبَّحْتَ ثُمَّ كَبَّرْتَ قَالَ "لَقَدْ تَضَايَقَ عَلَى هَذَا الْعَبْدِ الصَّالِحِ قَبْرُهُ حَتَّى فَرَّجَهُ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ عَنْهُ"[1].

وجاء في طبقات ابن سعد عن شيوخٍ من بني الأشهل أن رسول الله ﷺ حمل جنازة سعد بن معاذ ﷺ من بيته حتى خرج به من الدار، ولقد كان يوم وفاة سعد بن معاذ ﷺ يوماً مشهوداً حيث نزلت الملائكة تحمل الجنازة وتشيّع سعد حيث قال رسول الله ﷺ يوم مات سعد: ((لقد نزل سبعون ألف ملك شهدوا جنازة سعد ما وطئوا الأرض قبل يومئذ))[2] . وعن عائشة ﷺ قالت: "رجع رسول الله ﷺ من جنازة سعد بن معاذ ودموعه تحادر على لحيته." [3].

---

(١) مسند أحمد (١٥٢٥٤).

(٢) رواه ابن أبي شيبة في كتاب المغازي ٣٦١١٤ وذكره المتقي الهندي في كنز العمال.

(٣) رواه الطبراني في الكبير ٥١٩٠.

كما ذكر النبيُ ﷺ هذا الرجلَ المبارك بشيء خاص يدلُ على علو شأنه فعَنْ عَائِشَةَ ﷺ عَنِ النَّبِي ﷺ قَالَ: «إِنَّ لِلْقَبْرِ ضَغْطَةً وَلَوْ كَانَ أَحَدٌ نَاجِياً مِنْهَا نَجَا مِنْهَا سَعْدُ بْنُ مُعَاذ»(١) .

<u>بشارات سعد بن معاذ ﷺ :</u>

ذكرنا أن رسول الله ﷺ كان قد خص سعد بن معاذ ﷺ بأكثر من جانب إيجابي في حياته وبعد مماته ونذكر منها هنا حين زارهم النبي ﷺ يوماً وأفطر عندهم فدعا لسعد وأهله بدعوة هي سُنَّةٌ يتبعها المؤمنون إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها: فعَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الزُّبَيْرِ قَالَ أَفْطَرَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ عِنْدَ سَعْدِ بْنِ مُعَاذٍ ﷺ فَقَالَ ﷺ: "(أَفْطَرَ عِنْدَكُمُ الصَّائِمُونَ وَأَكَلَ طَعَامَكُمُ الأَبْرَارُ وَصَلَّتْ عَلَيْكُمُ الْمَلاَئِكَةُ "(٢). ولم يحجز سعد ﷺ لنفسه مكانة عند الله سبحانه وتعالى وعند رسوله ﷺ بل حجز لقومه مكانة أيضا فنجد رسول الله ﷺ يقول: "أَلاَ أُخْبِرُكُمْ بِخَيْرِ دُورِ الأَنْصَارِ"، قَالُوا بَلَى يَا رَسُولَ اللَّهِ. قَالَ "<u>بَنُو عَبْدِ الأَشْهَلِ" وَهُمْ رَهْطُ سَعْدِ بْنِ مُعَاذ</u>. قَالُوا ثُمَّ مَنْ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ "ثُمَّ بَنُو النَّجَّارِ"، قَالُوا ثُمَّ مَنْ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ "ثُمَّ بَنُو الْحَارِثِ بْنِ الْخَزْرَجِ"، قَالُوا ثُمَّ مَنْ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ: "ثُمَّ بَنُو سَاعِدَةَ"، قَالُوا ثُمَّ مَنْ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ "ثُمَّ فِى كُلِّ دُورِ الأَنْصَارِ خَيْرٌ"(٣). وهنا ملاحظة مهمة في الحديث أن رسول الله ﷺ حين ذكر بني عبد الأشهل أكد على الناس أنهم رهط سعد بن معاذ ﷺ بينما لم يذكر الآخرون بنفس الأمر وهي خصوصية لشخص سعد بن معاذ ﷺ لم تكن لغيره..

أما بعد وفاته ﷺ فقد ذكره رسول الله ﷺ بأحاديث لم تذكر لمخلوق قبله فلَمَّا تُوُفِّىَ سَعْدُ بْنُ مُعَاذٍ <u>صَاحَتْ أُمُّهُ</u>، فَقَالَ النَّبِي ﷺ: "أَلاَ يَرْقَأُ دَمْعُك وَيَذْهَبُ

---

(١) رواه أحمد في مسنده (١٤٧٣٨)..

(٢) سنن ابن ماجه (١٨١٩)..

(٣) مسند أحمد (٧٨٤٣)..

حُزْنُك فَإِنَّ ابْنَك أَوَّلُ مَنْ ضَحِكَ اللَّهُ لَهُ وَاهْتَزَّ لَهُ الْعَرْشُ"[١].

وكان ﷺ رجلا طويلا وصاحب جسم ولكن لَمَّا حُمِلَتْ جَنَازَةُ سَعْدِ بْنِ مُعَاذٍ قَالَ الْمُنَافِقُونَ مَا أَخَفَّ جَنَازَتَهُ. وَذَلِكَ لِحُكْمِه فِي بَنِي قُرَيْظَةَ فَبَلَغَ ذَلِكَ النَّبِيَّ ﷺ فَقَالَ: "إِنَّ الْمَلَائِكَةَ كَانَتْ تَحْمِلُهُ"[٢]. فأي نوع من البشر، ومن أي نوع من الرجال ذلك الذي تحمل جنازته الملائكة.. ويتوفى سعد بن معاذ ﷺ وتمضي الأيام، ولكن رسول الله ﷺ يأبى أن تمر المناسبة من غير ذكر سعد بن معاذ ﷺ فقد أُهْدِيَ لِلنَّبِي ﷺ جُبَّةُ سُنْدُسٍ، وَكَانَ يَنْهَى عَنِ الْحَرِيرِ، فَعَجِبَ النَّاسُ مِنْهَا، فَقَالَ ﷺ: «وَالَّذِي نَفْسُ مُحَمَّدٍ بِيَدِهِ، لَمَنَادِيلُ سَعْدِ بْنِ مُعَاذٍ فِي الْجَنَّةِ أَحْسَنُ مِنْ هَذَا»[٣].، وقال رسول ﷺ: (إن للقبر لضغطة لو كان أحد ناجياً منها نجا سعد بن معاذ)[٤]، فهذه منزلة سعد بن معاذ عند رسول الله صلى الله عليه وسلم وعند الله جل وعلا..

ولسعد بن معاذ ﷺ يقول رجلٌ من الأنصار:

وما اهتز عرش الله من موت هالك ... سمعنا به إلا لسعد أبي عمرو

وقالت أم سعد حين احتمل نعشه وهي تبكيه:

ويل أم سعد سعداً ... صرامة وحدا
وسؤدداً ومجداً ... وفارساً معداً

فقال لها رسول الله :"ألا يرقأ دمعك ويذهب حزنك، فإن ولدك أول من ضحك الله عزَّ وجلَّ له، واهتز له العرش"[٥]

---

(١) مسند أحمد (٢٨٣٤٨).

(٢) سنن الترمذي (٤٢٢٠).

(٣) البخاري (٣٢٤٨).

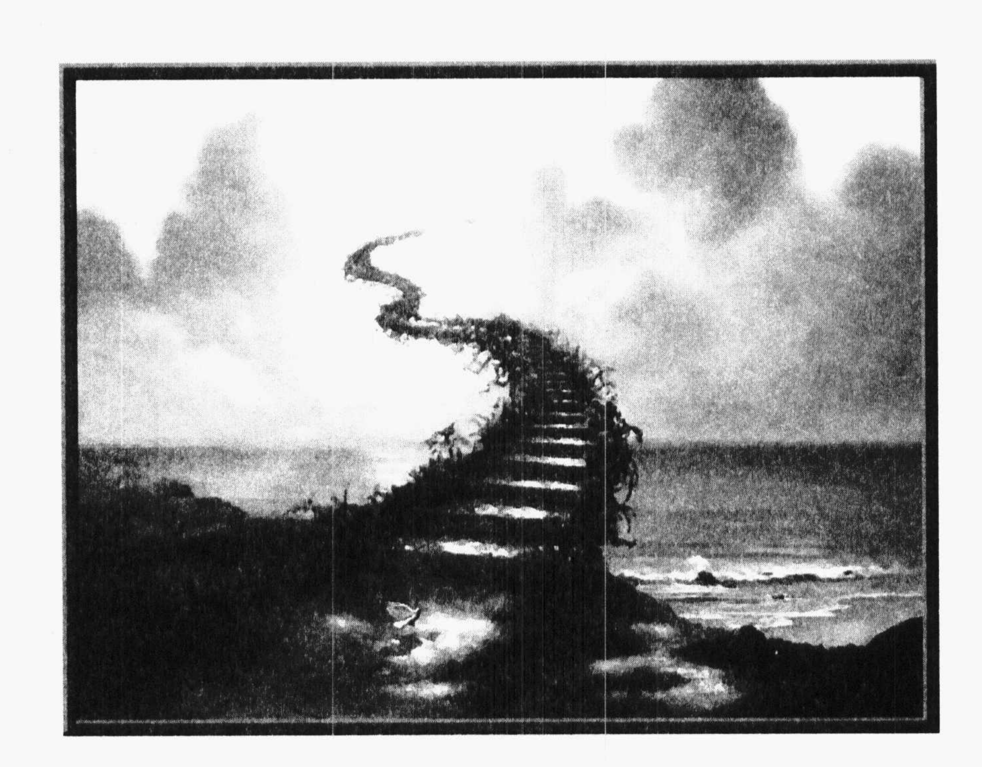
(٤) رواه الإمام احمد في مسنده (٢٥٤٠٠).

(٥) ذكره الطحاوي في مشكل الآثار٣٥٢٤.

وقال حسان بن ثابت رضي الله عنه أيضاً يبكي سعد بن معاذ رضي الله عنه ورجالاً من أصحاب رسول الله ﷺ من الشهداء ويذكرهم بما كان فيهم من الخير:

ألا يا لقومي هل لما حم دافعُ	وهل ما مضى من صالحِ العيش راجعُ
تذكرت عصراً قد مضى فتهافتت	بناتُ الحشى وانهلَّ مني المدامعُ
صبابةٌ وجدٍ ذكرتني أحبةً	وقتلى مضى فيها طفيل ورافعُ
وسعدٌ فأضحوا في الجنانِ وأوحشت	منازلهم فالأرضُ منهم بلاقعُ
وفوا يوم بدرٍ للرسول وفوقهم	ظلالُ المنايا والسيوف اللوامعُ

هنا لابد أن نقف وقفة متأملٍ محترف يريد أن يطور شخصيته فإذا كان الأمر كذلك فعليه أن يقول في الحال: سأكون كسعد بن معاذ رضي الله عنه..



الخاتمة

❖ كن شخصاً مبدعاً، كن ذا شخصيةٍ قوية ومتميزة، طور نفسك، لا تلتفت إلى ما يقوله غيرك من تعليقات سلبية ومثبطة، استفد من تجارب الآخرين الإيجابية على وجه التحديد، وذر سفاسف الأمور وتمسك بالعوالي وبالمعالي،حاول أن تبحث عن مهارات الإبداع التي لديك، ستجدها فإن وجدتها فنمّها، طورها وغذّها بما يجب أن تغذى به وإلا فإن هذه المهارات ستموت لأن الأشياء بدون غذاء تموت مع الوقت ولكل شيء غذاؤه الخاص به..

❖ وعليك أن توقن أن قوة الشخصية معرفة ومهارة تستطيع أن تكتسبها بجدارة،وأنت أهل لهذه المهارة، وعليك أن تؤمن يقيناً أن الإبداع ضروري لحياة الفرد لكسر الروتين والملل والانطلاق نحو تحقيق الأماني بقوة وحزم ورباطة جأش، ولتطوير المهارات والمعارف، ولإثراء الحياة بالتجارب المفيدة والمواقف الجميلة لابد من التفكير بشكل متواصل لا ينقطع فإن انقطع التفكير توقف التطوير في الحال وتبعثرت الجهود الساعية للإبداع، والتفكير يعني استخدام العقل، تلك الجوهرة التي غرزها الخالق سبحانه وتعالى فينا بدون مقابل، لقد رأيتُ آلاف البشرِ يسعون لاقتناء الجواهر الثمينة والنفيسة وبأثمان خيالية، يتباهون بها، يحافظون عليها أكثر من أنفسهم، وقد تركوا جوهرتهم الغالية يعلوها الغبار غير آبهين بها، ترى بماذا يجب أن نفكر؟

❖ المفروض أن يكون التفكير في كل حياتك الشخصية، كل الأمور بدون استثناء الصغيرة والكبيرة وفي كل الاتجاهات والأماكن والأزمنة، نفكر ونحن في البيت، في العمل، على مقعد الدراسة، في الشارع، على المستوى الشخصي، والاجتماعي، والاقتصادي، فالتفكير رياضة العقل فلا تدع عقلك بلا مران، وحاول أن تبدع ولو قليلاً في كل مجال من هذه المجالات..

❖ لا تدع أيامك تمر دون أن تقدم شيئاً لنفسك ولمن معك، كن باذلاً

وسخياً، ليس بمعنى السخاء المادي، لا تنتظر المنح من الآخرين، بادر أنت بالعطاء قبل أن يسألوك، وحين تصاحب أشخاصاً لفترة من الزمن في عمل أو دراسة أو في سفر، فاترك فيهم أثراً، دع بصمة شخصيتك المتميزة صدىً في نفوسهم يبقى رجعه يدوي بداخلهم، وكلما احتاجوا لشيء في هذه الدنيا تذكروك، ازرع فيهم شيئاً اسمه الفضيلة مع الأمل، وحين تصاحبهم وتأزف ساعة الوداع والافتراق وليس معهم منك إلا كلمة (مع السلامة) أو (في أمان الله) فقد ظلمتهم كثيراً فضلاً عن أنك ظلمت نفسك..

❖ ليس التأثير في الآخرين أن تترك بيد من تودع وردة أو صورة أو هدية صغيرة، فربما أضاعها في طريقه، وربما رماها ما أن يدير ظهره لك، وربما فقدت الوردة بريقها وعطرها مع الأيام فكانت جماداً لا تفترق كثيراً عن الحجارة أو أي شجرة يابسة أو جدار، ولكن اترك أثراً في القلوب والنفوس، اترك أثر الصلاح.

❖ فليتذكر رفيق طريقك أنك نصحته يوم كان على حافة الهاوية، فانقلبت حياته وسار في طريق الإيمان سيراً ثابتاً يتذكرك فهو يدعو لك، كلما همهم بكلمات الإيمان بلسانه بعد أن لامست شغاف قلبه النقي، لقد كنت أنت سبباً مباشراً في نقائه ومسيرته في طريق الله، فيا له من إنجاز.

❖ ولتتذكر منك رفيقةُ دربِك في العمل، على مقعد الدراسة، في الطريق، أنك دعوتها يوماً إلى شيء سامٍ في الوجود بالنسبة للمرأة هو (الحجاب)، كوني واثقة أنها كلما وقفت أمام المرآة لتضع حجابها قبل أن تخرج ابتسمتْ وربما ضحكتْ، تذكرتكِ ولعلها في تلك الساعة دعت لك دعوة بظهر الغيب كانت سبباً في سعادتكِ..

❖ سر في طريق الحياة واثقاً من نفسك ولا تتردد، دع عنك الخوف من كل شيء إلا من الله ومن خاف من الله خافه كل شيء، ليس هناك شيءٌ يستأهل أن تخافه فكل الأشياء أمام عظمة الخالق صغيرة بل صغيرة جداً،

اعمل ما هو صحيح ولا تبالِ، سرّ كملك، وكيف لا تفعل ذلك وأنت خليفة الله في أرضه؟

❖ كن خليفة الله في الأرض بمعنى الكلمة لا تتنازل لأي سبب من الأسباب عن هذه الوظيفة المشرفة تمسك بها وعضّ عليها بالنواجذ، ولكن كن خليفة في الحق كما أراد الحق سبحانه وتعالى لا في غيره، لا تنظر لأولئك الذين تخلوا عن هذه المهمة الراقية والدرجة الرفيعة، خذها أنت تمسك بها، شمر عن ساعد الجد وابن نفسك وابن من معك، ومن حولك، ومن حاول منهم أن يتفلت، فأمسك به بقوة وعزم وإرادة لا تلين، ورده إلى جادة الصواب، ستشعر بلذة هذا الإنجاز وسيرافقك أينما حللت وارتحلت، فليس ثمة إحساس لعمل دنيوي أجمل من أن تنقذ شخصاً من الهلاك..

❖ اصنع لنفسك برنامجاً لمفهوم الأولويات، ابدأ دائما بما هو بالغ الأهمية بعدها الأهم ثم المهم وهكذا ولا تشغلك صغار الأمور عن عظامها، واعلم أن من أولى وأعظم الأولويات هو رضا المولى تبارك وتعالى والسير في طريقه على نهج رسول الله، ثم برّ والديك ثم انفع الناس بكل ما استطعت وبكل ما أوتيت من قوة فهذا ببساطة دورك كخليفة في الأرض فان نجحت فقد ملكت قلوب الآخرين..

❖ انظر للأمور بشكل مختلف، تعامل مع الأحداث بشكل جديد، لا تنصاع رغما عنك لما اعتاد عليه الناس، وهنا لابد من ذكر مثال بسيط، ففي يوم نهاية العام الهجري ١٤٢٩ وبداية العام ١٤٣٠ وكما العادة يتبادل الناس التهاني والتبريكات، وصلتني في صبيحة اليوم الأول للعام الجديد من صديق وفي رسالة على هاتفي النقال نصها الآتي: **(تمر الأيام والشهور والسنون كلمح البصر، ونحن نفرح ويهنئ بعضُنا بعضاً بمرورها، ولا ندرك أنها تنقص من أعمارنا، وتقترب بها آجالنا، نودع اليوم سنة هجرية انقضت فتطوى صفحاتها، والسؤال ما الذي قدمناه في هذه السنة، هل وفينا حق الله تعالى، وحق أنفسنا، وحق الناس علينا؟، أم شغلتنا الدنيا بأمور تافهة؟ هل كَتَبَنا الله في هذه السنة من السعداء؟ أم من الأشقياء والعياذ بالله**

هل نحن مستعدون للرحيل من هذه الدنيا فقد اقتربت آجالنا سنة ، نسأل الله حسن الخاتمة) انتهت الرسالة..

إن هؤلاء الناس يقولون أشياء من الروعة ما يجبروننا فيها على سماعهم وربما بكينا حين نستمع لهم فهم يوقظون بأنفسنا أحاسيس عظيمة وجياشة..

وهكذا هي الحكَم ومثل هؤلاء الناس حري بنا مصاحبتهم فهم لا يدعون مناسبة حتى يقولوا نحن هنا، ولاحظ كيف أن بقية الناس يتبادلون التهاني برسائل عرفت بالقوالب، فشتان بين أولئك وهؤلاء..

❖ لا تُصَبْ بالإحباط وأنت ترى السواد الأعظم من الناس يخوضون في مستنقعات الرذيلة والهلاك ويسلكون الطرق الملتوية من أجل تحقيق أهداف دنيئة، ولا تستقلن أولئك الذين يلجون أبواب الحق أينما كانت، فمع أولئك القلة فكن، فإن الفوز معهم..

❖ لا تندم على شيء فعلته بعد تفكير عميق وتخطيط مسبق مهما كانت النتائج فإنك قد أديت ما عليك، ولكن لا تبقَ عند هذه النقطة تقول لو أني فعلت كذا وكذا، ولكن غادرها على عجالة وباشر على الفور لتصحيح المسار والنتائج بطريقة جديدة مختلفة ولا تبق بنفس القوالب القديمة..

❖ مهما اختلت التوازنات وغشيت الدنيا ظلامات متنوعة، عتمتها ليس لها مثيل فاعلم أن الفرج قريب وقريب جداً، فليس ثمة ما يحول بين بزوغ الفجر وحلكة ظلام الليل المدلهم إلا وقت قصير، فإذا وضعتك إرادة الله سبحانه وتعالى في هذا النطاق فاعلم أنك في امتحان وما عليك إلا أن تصبر قليلاً وسترى نوراً عجيباً تشرق له ثنايا نفسك..

سبحانك اللهمَّ وبحمدك ، أشهد أن لا إله إلا أنت

أستغفرك وأتوب إليك..

المصادر

١- القرآن الكريم

٢- صحيح البخاري ـ لأبي عبد الله محمد بن إسماعيل البخاري،اعتنى به محمد وهيثم تميم، دار الأرقم. بيروت، لبنان.

٣- صحيح مسلم ـ لأبي الحسين مسلم بن الحجاج، ط١، ١٤١٩هـ، دار السلام، الرياض، السعودية.

٤- سنن أبي داود ـ سليمان بن الأشعث السجستاني، ط١، ١٤١٩هـ، دار السلام، الرياض، السعودية.

٥- مسند الإمام أحمد، ابن محمد ابن حنبل الشيباني، ط١، مؤسسة الرسالة ، بيروت ، لبنان.

٦- سنن الدارمي، أبو محمد عبد الله بن عبد الرحمن ،دار الدعوة ودار سحنون، ط٢، ١٣٨٦هـ.

٧- سنن الترمذي، محمد بن عيسى ،ط١، ١٤١٩هـ، دار السلام، الرياض، السعودية

٨- سنن النسائي، أحمد بن شعيب ،ط١، ١٤١٩هـ، دار السلام، الرياض، السعودية.

٩- سنن البيهقي، أحمد بن الحسين، تحقيق :محمد عطا،مكتبة دار الباز، ط١، ١٤١٤هـ،مكة المكرمة.

١٠- سنن ابن ماجه، محمد بن يزيد،ط١، ١٤١٩هـ، دار السلام، الرياض، السعودية.

١١- السيرة النبوية لابن هشام، تحقيق: سيد رجب، دار ابن رجب، جمهورية مصر العربية الطبعة الأولى، ٢٠٠٣م.

١٢- مختصر جامع العلوم والحكم ابن رجب الحنبلي، صنفه محمود الأرناؤوط، الطبعة الأولى، ٢٠٠٣م، دار المأمون للتراث . دار الثقافة والتراث . دمشق.

١٣- السيرة النبوية في شرح القصيدة المرادية، نظم د . محمد نجيب المراد. شرح وتحقيق د . محمد حاتم عبد الحميد، دار المنهاج،المملكة العربية السعودية، الطبعة الأولى ٢٠٠٨م..

١٤- حياة الصحابة، محمد يوسف الكاندهلوي، بيت الأفكار الدولية، المملكة العربية السعودية، الرياض.

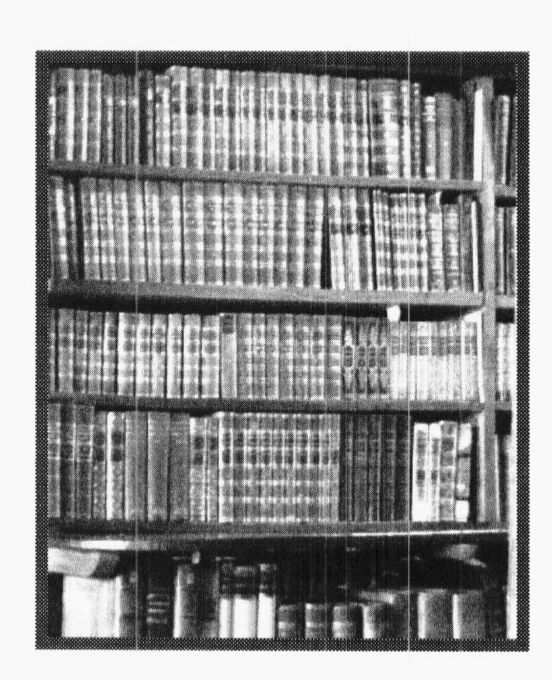
١٥- مقدمة ابن خلدون، عبد الرحمن بن محمد بن خلدون، دراسة أحمد الزعبي، شركة دار الأرقم بن أبي الأرقم، لبنان . بيروت ٢٠٠٤ ميلادية.

١٦- ماذا قدم النبي الكريم للإنسانية، رقية طه العلواني، دار النهضة، الطبعة الأولى، دمشق، ١٤٢٨هـ - ٢٠٠٨ م..

١٧- تاج العروس، الإمام تاج الدين بن عطاء السكندري، تحقيق محمد علي محمد وخالد خادم السروجي ـ مكتبة ابن القيم، دمشق ١٩٩٩ م

١٨- كيف تكون أكثر نجاحاً، ميشيل أرمسترونج، مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية، الطبعة الأولى،٢٠٠١ م.

١٩- كيف تنمي قدرتك على مفاوضة الآخرين، جون ماتوك وجونز ايهرينبورغ ١٩٩٦م، نقله للعربية سامي تيسير سلمان، بيت الأفكار الدولية، عمان، الأردن.



الفهرس